

**PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK
DAN KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan *Sim Card* GSM Prabayar Merek
XL di Kabupaten Semarang)**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Ruti Dhany Latifah

Nim: 30401411559

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2019

**Halaman Pengesahan
Skripsi**

**PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KUALITAS
PRODUK, CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan *Sim Card* GSM Prabayar Merek XL di Kabupaten
Semarang)**

Disusun Oleh :

RUTI DHANY LATIFAH

Nim: 30401411559

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian
skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, Maret 2019

Pembimbing



Mulyana, SE., Msi

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

**PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KUALITAS
PRODUK, CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan *Sim Card* GSM Prabayar Merek XL di Kabupaten
Semarang)**

Disusun Oleh :
Ruti Dhany Latifah
Nim: 30401411559

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 22 Maret 2019

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing

Drs. Mulyana, MSi

Penguji

Prof. Dr. Hj. Wuryanti, MM

Dra. Sri Ayuni, MSi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal 22 Maret 2019

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Orangtua yang selalu kudoakan serta mendoakanku dari jauh dan kakak-kakakku tercinta yang senantiasa memberikan dukungan dengan semangat dan doa.
2. Seseorang yang selalu mengasihiku.
3. Semua teman-teman jurusan Manajemen 2014 Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

MOTTO:

“Selalu bersyukur dengan segala nikmat yang sudah atau sedang dalam perjalanan yang diberikan oleh Allah SWT”.

Berdoalah untuk bersyukur, memintalah dengan tidak banyak mengeluh karena bersyukur yang sesungguhnya adalah dengan senantiasa meminta agar selalu diberikan kekuatan untuk dapat menghadapi seberat apapun masalahnya, bukan dengan meminta agar diringankan masalahnya.

“Jadikan rumah sebagai sarang tempat kita rindu pulang, bukan sangkar tempat kita ingin lepas pergi”.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Ruti Dhany Latifah

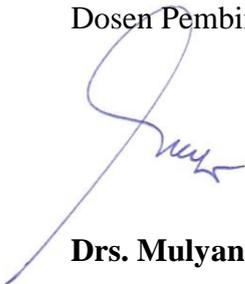
NIM : 30401411559

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “**PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Pelanggan *Sim Card* GSM Prabayar Merek XL di Kabupaten Semarang)** yang diajukan untuk diuji pada tanggal Maret 2019, adalah hasil karya saya.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulils aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri. Saya juga bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing



Drs. Mulyana, Msi

Semarang, 22 Maret 2019
Yang memberi pernyataan,



Ruti Dhany Latifah

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ruti Dhany Latifah
NIM : 30401411559
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi UNISSULA

Dengan ini menyatakan karya ilmiah berupa skripsi dengan judul:

“PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN *SIM CARD* GSM PRABAYAR MEREK XL DI KABUPATEN SEMARANG)”.

Dan menyetujui menjadi hak milik Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksekutif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dalam pangkalan data dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila di kemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Semarang, 26 Maret 2019



Ruti Dhany Latifah
NIM 30401411559

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN(Studi pada Pelanggan *Sim Card GSM Prabayar Merek XL di Kabupaten Semarang*)”**. Skripsi ini penulis susun guna memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana S1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Agung Semarang. Peran serta berbagai pihak turut menentukan terselesainya penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Mulyana, Msi selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dalam membimbing dan mengarahkan penulis sehingga usulan penelitian skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Dr. Hj Olivia Fachrunnisa, SE., Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.
3. Bapak Dr. Hendar, SE., Msi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan sebagai pedoman dalam penyusunan usulan penelitian skripsi ini.

5. Segenap keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat.

Penulis memohon kepada Allah SWT agar selalu melimpahkan taufik dan hidayah-Nya. Ucapan syukurpun tak henti-hentinya penulis ucapkan atas rahmat dan karunia-Nya, dan tidak ada ucapan yang paling tepat kecuali ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang turut memberikan bantuan baik berupa bantuan moril atau materiil. Didalam iringan doa, penulis berharap semoga sumbangsih semua pihak yang terkait dalam terselesaikannya penyusunan skripsi ini menjadi amal salih dan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin.

Semarang, 22 Maret 2019

Penulis,



Ruti Dhany Latifah
NIM. 30401411559