

**MODEL PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN  
KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Pada Konsumen Motor Vespa Piaggio Di Wilayah Semarang, Jawa Tengah)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada  
Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung

Disusun Oleh:

**AZMI AL QAMAR AQSHA**

**NIM. 30401700332**

**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2019**

**MODEL PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN  
KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Pada Konsumen Motor Vespa Piaggio Di Wilayah Semarang, Jawa Tengah)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada  
Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung

Disusun Oleh:

**AZMI AL QAMAR AQSHA**

**NIM. 30401700332**

**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**MODEL PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN  
KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Pada Konsumen Motor Vespa Piaggio Di Wilayah Semarang, Jawa Tengah)**

Disusun Oleh:

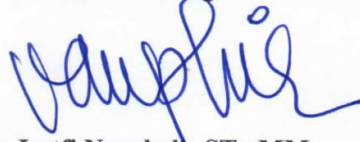
**AZMI AL QAMAR AQSHA**

**NIM. 30401700332**

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

Semarang, 31 Juli 2019

Pembimbing



**Dr. Lutfi Nurcholis ST., MM.**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**MODEL PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN  
KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Pada Konsumen Motor Vespa Piaggio Di Wilayah Semarang, Jawa Tengah)**

Disusun oleh:

Azmi Al Qamar Aqsha

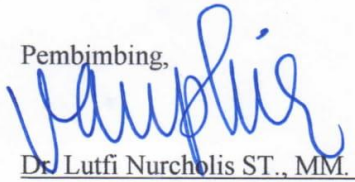
Nim: 30401700332

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 23 Agustus 2019

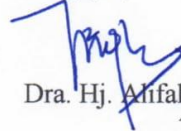
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing,



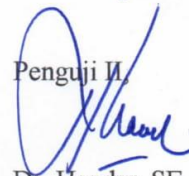
Dr. Lutfi Nurcholis ST., MM.

Penguji I,



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

Penguji II,



Dr. Hendar, SE., Msi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal 11 September 2019

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. H. Ardian Adhiatma, MM.

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azmi Al Qamar Aqsha

NIM : 30401700332

Menyatakan bahwa skripsi hasil penelitian saya yang berjudul **MODEL PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Konsumen Motor Vespa Piaggio Di Wilayah Semarang, Jawa Tengah)** adalah hasil tulisan saya sendiri.

Di dalam skripsi ini tidak ada keseluruhan atau sebagian tulisan yang saya ambil dari orang lain dengan cara menyalin atau mengambil kalimat dari gagasan penelitian orang lain, yang saya akui dan seolah – olah adalah tulisan orisinal saya tanpa menuliskan nama penulis aslinya. Bila saya melakukan hal yang saya sebutkan diatas, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 5 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,

A green and yellow postage stamp with the text "METERAI TEMPEL" at the top, "TGL. 20" in the middle, and "6000 ENAM RIBU RUPIAH" at the bottom. The stamp features a Garuda emblem and a floral design. A black ink signature is written over the stamp.

Azmi Al Qamar Aqsha

## PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Azmi Al Qamar Aqsha  
NIM : 30401700332  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Alamat Asal : Jl. Pelita I GBI A 87, Pekalongan  
No. HP / Email : +6281325391856 / [azmiaksa@gmail.com](mailto:azmiaksa@gmail.com)

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Skripsi dengan judul:

MODEL PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Konsumen Motor Vespa Piaggio Di Wilayah Semarang, Jawa Tengah)

dan menyetujuinya menjadi hak milik Fakultas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, 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 dikemudian 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 Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 20 September 2019

Yang menyatakan,



Azmi Al Qamar Aqsha

## **ABSTRACT**

*Consumer satisfaction is an important thing that must be achieved in a business. This is because if consumers are not satisfied with the services provided, it will have an impact in the absence of customer loyalty so that it can reduce the value of the company that provides the product or service. Some values that can increase customer satisfaction and have an impact on customer loyalty include brand image, product quality and service quality. This research was conducted by surveying the Modern Vespa community in the city of Semarang. The results of the study are the three variables that influence consumer satisfaction Modern Vespa in Semarang and customer satisfaction can be an intermediate variable that connects each variable with consumer loyalty.*

**Keywords:** *customer satisfaction, customer loyalty, brand image, product quality, service quality, Modern Vespa.*

## ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan hal penting yang harus dicapai dalam suatu bisnis. Hal ini dikarenakan jika konsumen tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, akan berdampak dengan tidak adanya loyalitas pelanggan sehingga dapat menurunkan nilai – nilai dari perusahaan yang menyediakan produk atau layanan tersebut. Beberapa nilai yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan berdampak terhadap loyalitas pelanggan diantaranya, *brand image*, kualitas produk dan kualitas layanan. Penelitian ini dilakukan dengan survei pada komunitas Modern Vespa di Kota Semarang. Hasil dari penelitian adalah ketiga variabel mempengaruhi kepuasan konsumen Modern Vespa di Semarang dan kepuasan konsumen dapat menjadi variabel perantara yang menghubungkan masing – masing variabel dengan loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** kepuasan konsumen, loyalitas pelanggan, *brand image*, kualitas produk, kualitas layanan, Modern Vespa



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*“wujudkanlah impianmu atas dasar kesejahteraan bersama dan lakukanlah atas dasar pengabdian kepada Allah SWT”*

### **PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini dipersembahkan untuk:*

Puji syukur kepada Allah SWT

Orang tua ku, Bapak dan Mama

Tunanganku

Almamaterku

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat serta hidayahNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **MODEL PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Konsumen Motor Vespa Piaggio Di Wilayah Semarang, Jawa Tengah)** Di dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih atas bimbingan, bantuan, motivasi dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Lutfi Nurcholis, ST., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan dengan kesabaran serta ketulusan hati dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua tercinta Drs. Sugeng Adi Putra dan Dra. Sri Hartati yang selalu setia memberikan motivasi, dukungan, serta doa dalam penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan bagi peneliti.
4. Seluruh Staf Administrasi Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Islam Sultan Agung yang telah membantu dan memperlancar pengurusan kelengkapan administrasi selama kuliah.
5. Pacar saya tercinta Aulia Adinda, sahabat; Akil, Bayasut, Bima, Dawud dan teman kampus; Astri, Gisheila, Kiki yang selalu setia menemani dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini.

6. Pihak seluruh pengguna motor Vespa Piaggio dan komunitas Vespa Modern Semarang yang telah bersedia membantu dalam melaksanakan penelitian.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan demi kemajuan ilmu pengetahuan serta dapat berguna bagi penelitian yang akan datang,

Terimakasih.

Semarang, 5 Agustus 2019

**Azmi Al Qamar Aqsha**

NIM. 30401700332