

**Citra Perusahaan Memediasi Pengaruh Sikap Konsumen Dan  
Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan  
(Studi Persepsi Pada Batik Bakaran Di Juwana).**

**Skripsi**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan**

**Mencapai derajat Sarjana S1**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun oleh:**

Kukuh Dyan Asmoro

NIM: 30401612206

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI  
SEMARANG  
2020**

## SKRIPSI

**Citra perusahaan Memediasi Pengaruh Sikap Konsumen Dan Penanganan  
Keluhan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Persepsi Pada Batik  
Bakaran Di Juwana).**

Disusun Oleh :

Kukuh Dyan Asmoro

NIM : 30401612206

Telah disetujui pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan sidang panitia

Ujian usulan penelitian untuk skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 9 Januari 2021

Pembimbing,



**Dr. Sri Hartono, SE,MSi.**

NIK : 210495037

**Citra Perusahaan Memediasi Pengaruh Sikap Konsumen Dan Penanganan  
Keluhan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Persepsi Pada  
Batik Bakaran Di Juwana)**

Disusun Oleh :

**Kukuh Dyan Asmoro**

**NIM : 30401612206**

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 9 Januari 2021

**Susunan Dewan Penguji**

**Dosen pembimbing**

**Dr. H. Sri Hartono, SE, M.Si**  
NIK. 210495037

**Dosen Penguji I**

**Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM**  
NIK. 210489019

**Dosen penguji II**

**Zaenudin, SE, MM**  
NIK. 210492031

Skripsi ini telah di terima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi tanggal 9 Januari 2021



**Ketua Program Studi Manajemen**

Digitally signed by  
ardian

Date: 2021.02.01

14:14:57 +07'00'

**Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM**  
NIK. 210499042

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kukuh Dyan Asmoro

NIM : 30401612206

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Citra Perusahaan Memediasi Pengaruh Sikap Konsumen Dan Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Persepsi Pada Batik Bakaran Di Juwana)”** adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 26 Januari 2021

Pembimbing



Dr. Sri Hartono, SE,MSi  
NIK : 210495037

Yang memberi pernyataan



Kukuh Dyan Asmoro  
NIM. 30401612206

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

“Barang siapa yang bertakwa kepada Allah maka Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rezeki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah maka cukuplah Allah baginya, Sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu kadarnya.

-QS. Ath-Thalaq : 2-3-

### PERSEMBAHAN :

Pertama

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua dan keluarga saya yang sangat saya sayangi yang selalu memberikan support, motivasi, doa, dan bekerja keras untuk masa depan saya dalam mencapai cita-cita yang saya inginkan yang membuat saya bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Kedua

Untuk seluruh dosen FE Unissula yang telah medidik saya, membantu dan memberikan arahan dalam penyelesaian skripsi ini. Serta dosen pembimbing saya bapak Dr. Sri Hartono, SE,MSi yang sudah sangat sabar membimbing saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

*Alhamdulillah* *rabbil'alamin*, puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, karunia, dan anugerah-Nya sehingga skripsi dengan judul “**Citra Perusahaan Memediasi Pengaruh Sikap Konsumen Dan Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Persepsi Pada Batik Bakaran Di Juwana)**”. Ini dapat terselesaikan dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi dan memperoleh derajat Sarjana dari Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Shalawat serta salam senantiasa peneliti curahkan kepada Nabi Agung Muhammad Rosulullah SAW beserta keluarga dan sahabatnya yang telah menjadi suri tauladan bagi seluruh umat dan telah membawa umat manusia dari kehidupan yang gelap ke kehidupan yang terang-benderang.

Penulis menyadari bahwa penulisan usulan penelitian skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, bimbingan serta saran dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Sri Hartono, SE, MSi. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi dan mengarahkan peneliti sehingga dapat menyelesaikan praskripsi ini.
2. Prof. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

4. Seluruh Dosen dan Staff serta Guru Fakultas Ekonomi Unissula atas kerja sama dan bantuannya selama menempuh perkuliahan di Fakultas Ekonomi Unissula Semarang.
5. Kedua orang tua tercinta atas tauladan, motivasi, pengorbanan, kasih sayang yang tulus, selalu menjadi panutan semangat bagi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi dan menjalani hidup dengan iklas dan bahagia.
6. Keluarga saya kakak dan adik saya yang selalu memberikan support kepada saya.
7. Teman teman yang selalu mensupport saya dalam mengerjakan skripsi.
8. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang Angkatan 2016.
9. Semua pihak yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Semoga semua amal baik mereka dicatat sebagai amalan yang terbaik di sisi Allah SWT. Peneliti juga memohon maaf bila dalam skripsi ini terdapat kekurangan dan kesalahan karena peneliti hanyalah manusia biasa yang tidak lepas dari kekhilafan. Peneliti berharap semoga apa yang terkandung dalam skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin.

*Wassalamu'alaim Wr. Wb.*

**UNISSULA**  
بالتعاون مع جامعة السلطنة الإسلامية

Semarang, 9 Januari 2021

Penulis

Kukuh Dyan Asmoro