

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN
IMAGE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DI HOTEL RUBA GRHA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana (S1)**

Pada Program Studi Manajemen



**Disusun oleh :
KUSPRIJANTINI
NIM : 04.208.9764 E**

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2016

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN IMAGE
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DI HOTEL RUBA GRHA YOGYAKARTA**

Disusun oleh :

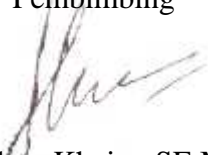
Nama : KUSPRIJANTINI

NIM : 04.208.9764 E

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

Semarang, Februari 2016

Pembimbing



Dr. Ibnu Khajar, SE.Msi

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN
IMAGE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DI HOTEL RUBA GRHA YOGYAKARTA**

Disusun oleh :

Nama : KUSPRIJANTINI

NIM : 04.208.9764 E

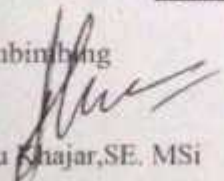
Jurusan: Ekonomi / Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji

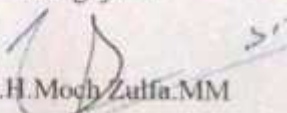
Pada tanggal 15.01.2016

Susunan Dewan Penguji

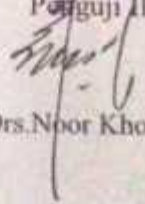
Pembimbing


Dr. Ibnu Khajar, SE. MSi

Penguji I


Dr. H. Moch Zulfah, MM

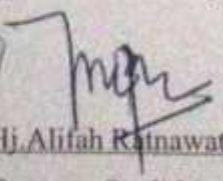
Penguji II


Drs. Noor Kholis, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi




Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

Ketua Program Studi Manajemen

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kusprijantini

NIM : 04.208.9764 E

Menyatakan bahwa jurnal dengan judul:

“ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN IMAGE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI HOTEL RUBA GRHA YOGYAKARTA” dan diajukan untuk diuji pada tanggal 15 Januari 2016, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam jurnal ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau symbol 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 yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

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

Semarang, 20 Februari 2016

Dosen Pembimbing



Dr. Ibnu Khajar, SE, MSi

Yang member pernyataan



Kusprijantini

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- ❖ “Kamu sekalian adalah pemimpin dan akan dimintai pertanggung jawabannya mengenai orang yang dipimpinnya”. (H.R. Bukhari Muslim)

- ❖ Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua. (*Aristoteles*)

- ❖ Kebijakan dan kebajikaan adalah perisai terbaik. (*Aspinal*)

Persembahan :

Aku persembahkan karya ini untuk :

1. Kedua Orang Tuaku
2. Suamiku tercinta
3. Saudara -saudaraku
4. Teman – temanku seperjuangan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan Pra skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH KEPUASAN DAN IMAGE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI HOTEL RUBA GRHA YOGYAKARTA “..

Penulisan Pra skripsi ini dilaksanakan dalam rangka memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Agung Semarang dan diharapkan dapat memberi kemanfaatan bagi masyarakat pada umumnya dan kalangan akademisi ekonomi pada khususnya.

Pembuatan Pra skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga Pra skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada :

5. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Agung Semarang.
6. Bpk. Dr.IBNU KHAJAR,SE.MSi selaku Dosen Pembimbing, Terima kasih atas segala bantuan dan masukan bagi penulis selama penyusunan Pra skripsi.
7. Keluarga tercinta. Kedua orang tua, suami terima kasih atas dukungannya baik moril maupun materiil serta doa yang selalu menyertai penulis.
8. Semua teman – teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan masukan yang berguna untuk skripsi ini.

9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya, sebagai manusia biasa penulis menyadari masih banyak kekurangan-kekurangan, baik yang disengaja ataupun tidak, sehingga skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan mendapatkan ridho dari Allah SWT. Amin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Penulis

KUSPRIJANTINI