

**ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK DAN PENANGANAN
KOMPLAIN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS
PENGGUNA HANDPHONE MEREK SAMSUNG
DI UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Sarjana (S1) Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung
Jurusan Manajemen



Disusun Oleh :

LABIB HASYIM

NIM : 0421110222

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI
SEMARANG
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

N a m a : LABIB HASYIM
N I M : 0421110222
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK DAN
PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP
KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PENGGUNA
HANDPHONE MEREK SAMSUNG DI UNIVERSITAS
ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
Dosen Pembimbing : Dra. Sri Ayuni, M.Si.

Semarang, Februari 2016

Dosen Pembimbing



Dra. Sri Ayuni, M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Labib Hsyim

Nim : 0421110222

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : ‘Analisis Pengaruh Citra Merek Penanganan Komplain Terhadap Kepercayaan dan loyalitas merek pengguna Handphone Samsung di Universitas Islam Sultan Agung Semarang” dan di ajukan untuk di uji pada taggal 11 maret 2016, adalah hasil saya.

Dengan ini 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 yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi 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 ijasah yang di berikan oleh universitas di batalkan.

Semarang 11 maret 2016

Dosen Pembimbing

yang memberi pernyataan,



Dra. Sri Ayuni, Msi



Labib Hasyim

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Tanggal : Februari 2016

Pembimbing

(Dra. Sri Ayuni, M.Si)

Penguji I

(Dr. Henu Sulistyono)

Penguji II

(Dr. Budhi Cahyo)

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen



(Dr. Hj. Ahifah Ratnawati, MM)