

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN  
DAN KOMPLAIN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DAN LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus : PT. Graha Service Indonesia)**

**SKRIPSI**

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



Disusun Oleh :

Nama : PUTRI INDRIASTUTI

Nim : 04.211.10339

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI  
SEMARANG  
2015**

## HALAMAN PERSETUJUAN

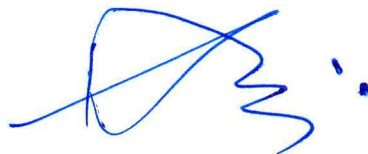
Nama : PUTRI INDRIASTUTI  
N I M : 04.211.10339  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : MANAJEMEN  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
KEPERCAYAAN, DAN KOMPLAIN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN (Studi Kasus : PT. Graha Service  
Indonesia)

Dosen Pembimbing : Dra. Hj. Sitty Yualliatin, MM

Semarang, Juni 2015

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Dra. Hj. Sitty Yuwalliatin, MM

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, Saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KOMPLAIN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus : PT. Graha Service Indonesia)”**

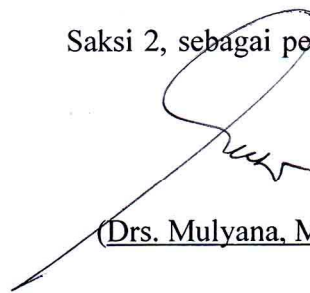
Yang telah diajukan untuk diuji pada tanggal : 29 Mei 2015 adalah hasil karya yang belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, Juni 2015

**Yang membuat pernyataan**

PUTRI INDRIASTUTI

Saksi 2, sebagai penguji II



(Drs. Mulyana, MSi)

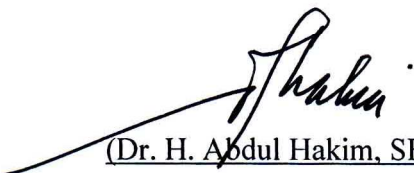
Saksi 1, sebagai pembimbing

Merangkap penguji I



(Dra. Hj. Sitty Yuwalfiatin, MM)

Saksi 3, sebagai penguji III



(Dr. H. Abdul Hakim, SE, MSi)

Saksi 4, Ketua Jurusan Manajemen



(Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM)

## HALAMAN PENGESAHAN

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

Tanggal : 29 Mei 2015

Pembimbing

(Dra. Hj. Sitty Yuwalliatin, MM)

Penguji I

(Drs. Mulyana, MSi)

Penguji II

(Dr. H. Abdul Hakim, SE, MSi)

Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen

(Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM)

## HALAMAN MOTTO

### MOTTO :

- *”Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, dan sesungguhnya yang demikian itu adalah berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu”.*

*(QS. Al Baqoroh:45)*

- *“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila telah selesai (urusan dunia) bersungguh-sungguhlah (dalam beribadah). Dan hanya kepada Tuhanmu-lah berharap”.*

*(QS. Al Insyirah:6-8)*

- *“ Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna.*

*(Albert Einstein)*