

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MELALUI CITRA MEREK SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**Studi Kasus Pada Pabrik Roti “Fadhilah” Brebes**

**Skripsi**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan**

**Mencapai derajat Sarjana S1**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh:**

**Andriana Livia Widayani**

**Nim : 30401210368**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG  
2016**

**Halaman Pengesahan**

**Skripsi**

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI CITRA MEREK  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING"**

**Studi Kasus Pada Pabrik Roti "Fadhilah" Brebes**

Di susun oleh :

Andriana Livia Widayani

Nim : 30401210368

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 11 Maret 2016

Pembimbing,



Dr. H. Asyhari, SE, MM

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andriana Livia Widayani

NIM : 30401210368

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Citra Merek Sebagai Variabel Intervening”** dan diajukan untuk diuji pada tanggal : **11 Maret 2016**, adalah hasil karya 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 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 skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindak menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisn sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing



Dr. H. Asyhari, SE, MM

Semarang, 11 Maret 2016

Yang memberi pernyataan,



Andriana Livia Widayani

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Dan Allah tidak menjadikan pemberian bala bantuan itu melainkan sebagai kabar gembira bagi kemenanganmu, dan agar tentram hatimu karenanya. Dan kemenanganmu itu hanyalah dari Allah Yang Maha Besar

### **Skripsi ini ku persembahkan untuk :**

- Keluarga tercinta : Papa Kamyono dan Mama Sri Mulyani, serta adikku tercinta Mahardhika Ristiyana Herawati yang selalu mendoakan, memberikan semangat, dan memberi nasehat-nasehat untuk lebih semangat untuk menyelesaikan tulisan ini.
- Suamiku Eko Prasajo yang selalu memberi semangat dan doa selama membuat tulisan ini.
- Sahabat-sahabatku fakultas ekonomi manajemen angkatan 2012 terima kasih atas bantuannya selama ini dan memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tulisan ini, khususnya Novia Kusuma Dewi, Luknasari, Intan Prabaratra, dan Inez Putranti Widyastuti.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI CITRA MEREK  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**Studi Kasus Pada Pabrik Roti “Fadhilah” Brebes**

Disusun oleh :

Andriana Livia Widayani

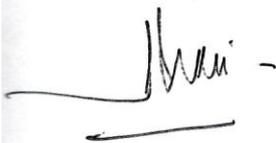
Nim : 30401210368

Telah dipertahankan didepan penguji

Pada tanggal, 11 Maret 2016

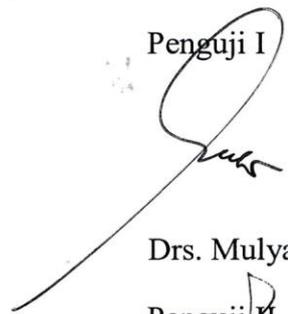
**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing



Dr. H. Asyhari, SE, MM

Penguji I



Drs. Mulyana, Msi

Penguji II

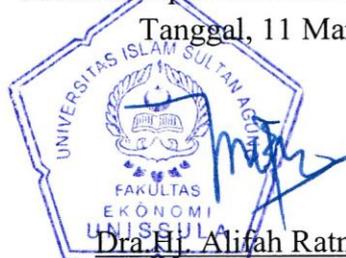


Drs. Noor Kholis, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal, 11 Maret 2016



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

Ketua Program Studi Manajemen

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat mengajukan usulan penelitian skripsi ini dengan judul : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI CITRA MEREK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING" ini dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.

Dalam kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan selama penyusunan Skripsi ini kepada :

1. Bapak Dr. H. Asyhari, SE, MM Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan kesabaran sehingga penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, Msi, Ph.D Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Ibu Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Ibu Dra. Hj. Endang Dwi Astuti, Msi Selaku Dosen Wali.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Keluarga tercinta : Papa Kamyono dan Mama Sri Mulyani dan Adik tercinta Mahardhika Ristiyana Herawati yang selalu mendoakan,

memberikan semangat, dan memberi nasehat-nasehat untuk lebih semangat untuk menyelesaikan tulisan ini.

7. Suamiku Eko Prasajo yang selalu memberi semangat dan doa selama membuat tulisan ini.
8. Sahabat-sahabatku fakultas ekonomi manajemen angkatan 2012 terima kasih atas bantuannya selama ini dan memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tulisan ini, khususnya Novia Kusuma Dewi, Luknasari, Intan Prabaratra, dan Inez Putranti Widyastuti.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungannya.

Semoga Allah berkenan membalas budi baik bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan, petunjuk, dan bimbingan kepada penulis, sehingga tersusun skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga hasil penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Semarang, 11 Maret 2016

Penulis,



Andriana Livia Widayani