

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pelanggan Indomart Kelinci Semarang)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Islam Sultan Agung Semarang



Disusun oleh :

BAGUS KUKUH PAMUNGKAS

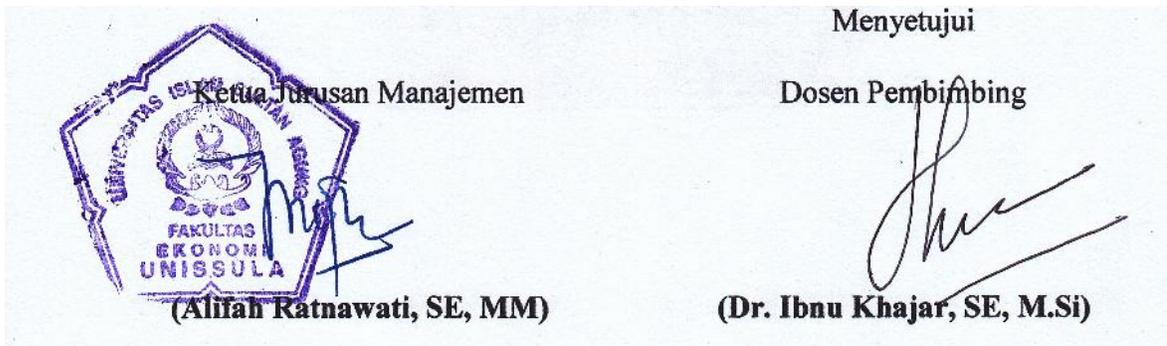
NIM : 04.211.10320

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

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Bagus Kukuh Pamungkas
Nim : 04.211.10320
Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pelanggan Indomart Kelinci Semarang)**
Dosen Pembimbing : Dr. Ibnu Khajar, SE, M.Si

Semarang, Mei 2016

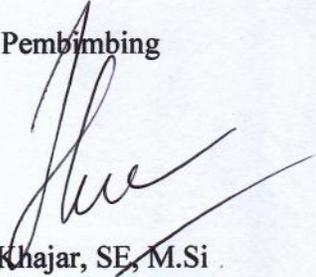


HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan didepan
Dewan Penguji Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Tanggal : 8 Agustus 2016

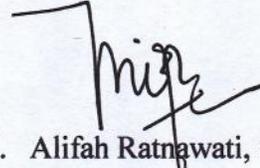
Yang terdiri dari :

Dosen Pembimbing

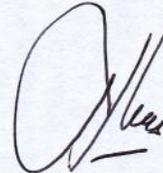


Dr. Ibnu Khajar, SE, M.Si

Anggota Tim Penguji Skripsi



1. Alifah Ratnawati, SE, MM



2. Hendar, SE, M.Si

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Alifah Ratnawati, SE, MM

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Bagus Kukuh Pamungkas

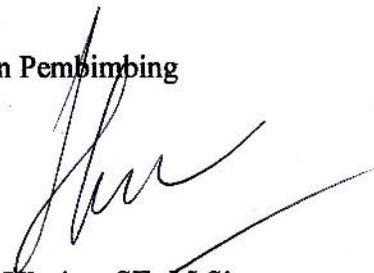
Nim : 04.211.10320

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pelanggan Indomart Kelinci Semarang)”** dan diajukan untuk diuji pada tanggal 8 Agustus 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 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 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 ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing


Dr. Ibnu Khajar, SE, M.Si

Semarang, 8 Agustus 2016
Yang memberi Pernyataan


Bagus Kukuh Pamungkas