

**Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan serta Kepuasan
Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Empiris pada
Perusahaan Retail Ace Hardware Semarang)**

**Skripsi
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1**

Program Studi Manajemen



**Disusun Oleh :
Romario Ryan Faria
NIM : 0421010113**

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

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

**Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan serta Kepuasan
Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Empiris pada
Perusahaan Retail Ace Hardware Semarang)**

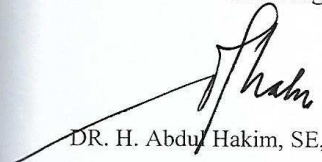
Disusun Oleh :

Romario Ryan Faria
NIM : 0421010113

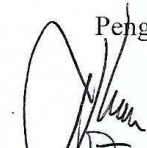
Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 21 Agustus 2016

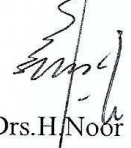
Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing


DR. H. Abdul Hakim, SE, M.Si

Penguji


Hendar SE, Msi


Drs. H. Noor Choliz, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal 21 Agustus 2016



Dr. H. Alifah Ratnawati, MM
Ketua Program Studi Manajemen

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Romario Ryan Faria

NIM : 0421010113

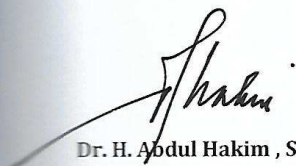
Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul : “Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan serta Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas konsumen (Studi Empiris pada Perusahaan Retail Ace Hardware)” dan diajukan untuk diuji pada tanggal 21 Agustus 2016, adalah karya saya.

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 pikiran 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 asli.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah olah tulisan saya sendiri. Saya juga bersedia bila gelar dan ijasah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Semarang, 21 Agustus 2016

Dosen Pembimbing



Dr. H. Abdul Hakim , SE,M.Si

Yang Memberi Pernyataan



Romario Ryan Faria

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

*Your life
Your Choice
Your Responsibility*

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

- ◆ *Bapak, Ibu dan Saudaraku tercinta yang memberikan dukungan dan doa*
- ◆ *Sahabat – sahabatku yang selalu bersama di kala senang maupun susah dan selalu memberiku semangat dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr. Wb.

*Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT.yang telah melimpahkan rahmat hidayah-Nya, sehingga skripsi tentang“**Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Serta Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen (Study Empiris Pada Perusahaan Retail Ace Hardware Semarang)**” dapat penulis selesaikan dengan baik.*

Maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan skripsi dalam meraih gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Atas berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah berkenan untuk memberikan segala yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini, perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ketua Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Dr. H. Abdul Hakim, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis hingga laporan skripsi ini selesai.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan laporan skripsi ini.
5. Kedua orang tuaku tercinta yang telah memberikan do'a dan yang selalu memberikan dorongan baik moril maupun materiil sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Teman-teman baik teman Mahasiswa maupun teman kantor yang selalu membantu dalam mengerjakan laporan skripsi ini dan member semangat agar segera menyelesaikan laporan skripsi ini.

7. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan laporan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari akan kekurang sempurnaan penulisan laporan skripsi ini. Oleh sebab itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar kelak dikemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Semarang, 16 Juni 2016

Penulis,

Romario Ryan Faria