

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI
KEPUASAN PENGGUNA JASA KARTU IM3**

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

Program Studi Manajemen



**Disusun Oleh :
Sonny Kurniawan
Nim : 0421010114**

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

Halaman Pengesahan

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI
KEPUASAN PENGGUNA JASA KARTU IM3**

Disusun oleh :
Sonny Kurniawan
NIM. 0421010114

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
Dapat diajukan ke hadapan sidang panitia ujian skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, Agustus 2016

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM.

Pembimbing



Drs. H. Marno N., MM.

PENGESAHAN UJIAN

Nama : Sonny Kurniawan
NIM : 0421010114
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MELALUI KEPUASAN
PENGUNA JASA KARTU IM3
Pembimbing : Drs. H. Marno N., MM.

Semarang, 24 Agustus 2016

Penguji

Tanda tangan

1. Drs. H. Marno N., MM.

1. 

2. Dr. H. Moch. Zulfa, M.M.

2. 

3. Dra. Sri Ayuni, M.Si.

3. 

Mengetahui :

Ketua Program Studi Manajemen



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- ❖ Bersabar, Berusaha, dan Bersyukur
Bersabar dalam berusaha
Berusaha dengan tekun dan pantang menyerah
dan Bersyukur atas apa yang telah diperoleh

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

- Papa dan Mamaku yang selalu menjadi penyemangatku
- Saudara, sahabat, dan teman-temanku yang selama ini telah berbagi kebersamaan
- Almamaterku

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Sonny Kurniawan menyatakan bahwa skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN PENGGUNA JASA KARTU IM3” adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian 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 saya salin, tiru atau yang sama dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Semarang, 11 Agustus 2016

Yang Membuat Pernyataan



Sonny Kurniawan
NIM. 0421010114

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala limpahan rahmat, taufiq, hidayah, dan inayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN PENGGUNA JASA KARTU IM3”.

Skripsi ini dapat selesai berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE., MSi., PhD. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM. selaku ketua program studi Manajemen
3. Drs. H. Marno N., MM. selaku dosen pembimbing yang memberikan arahan, bimbingan serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan..
4. Bapak / Ibu penguji yang sudah memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
6. Papa dan Mamaku tercinta, adik-adikku dan semua keluargaku tersayang yang telah memberikan do'a, dukungan dan semangatnya.

7. Sahabat-sahabatku yang selalu setia memberikan support, semangat, dan meluangkan waktu untuk berbagi cerita suka maupun duka sehingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga semua bantuan, bimbingan dan semangat yang telah diberikan kepada Penulis tersebut mendapat balasan dari Allah SWT. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan serta pembaca pada umumnya

Semarang, 11 Agustus 2016

Penulis