

**MODEL LOYALITAS PELANGGAN BERBASIS KEPERCAYAAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi pada Minuman Teh Botol Sosro di Mahasiswa Ekonomi Unissula
Semarang)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :
MUHAMMAD PADRIN

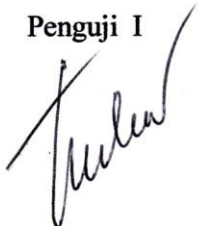
NIM : 0421110238

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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Tanggal : 13 Mei 2016
Yang terdiri dari

Penguji I



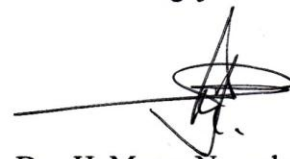
Prof. Dr. Hj. Tatiek Nurhayati, MM

Penguji II



Drs. H. Nurcholis, MM

Penguji III



Drs. H. Marno Nugroho, MM

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

N a m a : Muhammad Padrin
N I M : 0421110238
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : MODEL LOYALITAS PELANGGAN BERBASIS
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada minuman teh botol Sosro di Mahasiswa
Ekonomi Unissula Semarang)
Dosen Pembimbing : Drs. H. Marno Nugroho, MM

Semarang, Mei 2016

Dosen Pembimbing



Drs. H. Marno Nugroho, MM

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Padrin
NIM : 0421110238
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi UNISSULA

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “MODEL LOYALITAS PELANGGAN BERBASIS KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada minuman teh botol sosro di Mahasiswa Ekonomi Unissula Semarang)” dan dimajukan untuk diuji pada tanggal : Mei 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 itu, atau tiru 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 tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing



Drs. H. Marno Nugroho, MM

Semarang, Mei 2016

Yang Memberi Pernyataan



Muhammad Padrin

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Kekuatan terbesar yang mampu mengalahkan stress adalah kemampuan memilih pikiran yang tepat. kita akan menjadi lebih damai bila yang kita pikirkan adalah jalan keluar masalah

Salah satu pengkerdilan terkejam dalam hidup adalah membiarkan pikiran yang cemerlang menjadi budak bagi tubuh yang malas, yang mendahulukan istirahat sebelum lelah

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

Bapak dan Ibu tercinta yang senantiasa berdoa untuk keberhasilanku dan terimakasih atas semua dorongan serta perhatian yang diberikan

Sahabat – sahabatku yang selalu bersama di kala senang maupun susah dan selalu memberiku semangat dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Almamater