

**PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN  
MELALUI *WORD OF MOUTH* (WOM), KUALITAS  
PRODUK,DESAIN PRODUK, DAN CITRA MERK  
PADA PERUSAHAAN TENUN “HIDAYAH” TROSO  
KABUPATEN JEPARA**

**Skripsi**

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



Disusun Oleh :

Vitta Ayu Hapsari

Nim : 30401210403

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

**Halaman Pengesahan  
Skripsi**

**PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI *WORD OF MOUTH*  
(WOM), KUALITAS PRODUK, DESAIN PRODUK DAN CITRA MERK PADA  
PERUSAHAAN TENUN “HIDAYAH” TROSO KABUPATEN JEPARA**

Disusun Oleh :

Vitta Ayu Hapsari

Nim : 30401210403

Telah disetujui oleh dosen pembimbing dan selanjutnya  
dapat diajukan ke hadapan sidang panitia ujian  
Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 26 Agustus 2016

Dosen Pembimbing,



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI WORD OF MOUTH  
(WOM), KUALITAS PRODUK, DESAIN PRODUK, DAN CITRA MERK PADA  
PERUSAHAAN TENUN “HIDAYAH” TROSO KABUPATEN JEPARA**

Disusun Oleh :  
Vitta Ayu Hapsari  
Nim : 30401210403

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 26 Agustus 2016

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing



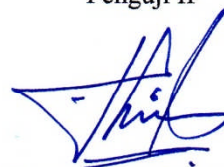
Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

Penguji I



Dr. Budhi Cahyono, SE, Msi

Penguji II



Mochammad Tholib, SE, Msi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Tanggal 4 September 2016

Ketua Program Studi Manajemen



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

∴

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Vitta Ayu Hapsari**

NIM : **30401210403**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : “ **Peningkatan loyalitas pelanggan melalui word of mouth (WOM), kualitas produk, desain produk, dan citra merk pada perusahaan Tenun hidayah Troso Kabupaten Jepara** ” dan diajukan untuk diuji pada tanggal : **26 Agustus 2016**, adalah hasil karya saya.

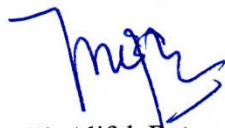
Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau 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.

Semarang, 26 Agustus 2016

Dosen Pembimbing

Yang memberi pernyataan,



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM



Vitta Ayu Hapsari

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan orang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(QS. Al – Insyirah : 6-8 )

Apabila anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri.

(Benyamin Franklin)

### **PERSEMBAHAN**

Dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pengasih Lagi

Maha Penyayang Skripsi ini ku persembahkan kepada :

1. Orang Tua Bapak (Haryono) dan Ibu (Ruminingsih)
2. Kakak (Ferry Ikha Prabowo)

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis menyelesaikan skripsi dengan judul :  
**“PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI *WORD OF MOUTH* (WOM), KUALITAS PRODUK, DESAIN PRODUK, DAN CITRA MERK PADA PERUSAHAAN TENUN “HIDAYAH” TROSO KABUPATEN JEPARA”**

Tujuan penulisan skripsi adalah untuk memenuhi persyaratan guna mencapai derajat strata satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Mulai perencanaan sampai dengan penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan – bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Yth. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.SI, PhD selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Agung Semarang.
2. Yth. Ibu Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, petunjuk, saran, dan dapat meluangkan waktu sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Yth. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan bekal ilmu yang berguna bagi penulis.
4. Yth. Keluarga dan teman – teman khususnya Akbar, Ria, Maya, Riri, Laras, Tiara, Desy, Putri yang selalu memberikan dukungan dan doa hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat dan Karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan dalam skripsi ini . Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Semarang, 26 Agustus 2016

Penulis



Vitta Ayu Hapsari