

**MODEL PENINGKATAN KEPERCAYAAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
MELALUI ETIKA BISNIS ISLAM DAN
KOMUNIKASI DARI MULUT KE MULUT
(Studi Pada Bank Mandiri Syariah Cabang Salatiga)**

**Skripsi
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1
Program Studi Manajemen**



Disusun Oleh:

**Muhamad Musta'an
Nim : 30401210386**

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

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhamad Mustaan

Nim : 30401210386

Judul Skripsi :


**“MODEL PENINGKATAN KEPERCAYAAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
MELALUI ETIKA BISNIS ISLAM DAN
KOMUNIKASI DARI MULUT KE MULUT (Studi
pada Bank Mandiri Syariah cabang Salatiga)”**

Pembimbing : Dr. H. Moch Zulfa, MM

Semarang, 11 April 2016

Mengetahui :

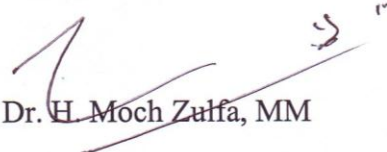
Ketua Jurusan Manajemen



Dra. Hj. Alifah Ratnawati., MM

Menyetujui :

Dosen Pembimbing



Dr. H. Moch Zulfa, MM

PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI

**MODEL PENINGKATAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN MELALUI ETIKA BISNIS ISLAM DAN
KOMUNIKASI DARI MULUT KE MULUT
(Studi pada Bank Mandiri Syariah cabang Salatiga)**

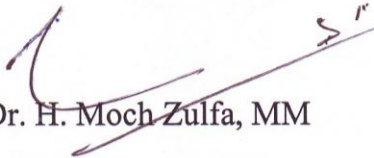
Disusun Oleh :

Muhamad Mustaan
Nim : 30401210386

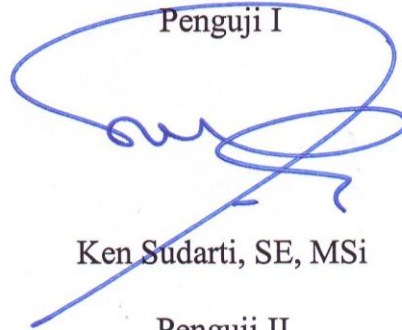
Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 18 Maret 2016

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing


Dr. H. Moch Zulfa, MM


Penguji I


Ken Sudarti, SE, MSi
Penguji II


Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal, 11 April 2016




Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM
Ketua Program Studi Manajemen

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Mustaan
Nim : 30401210386

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **"MODEL PENINGKATAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI ETIKA BISNIS ISLAM DAN KOMUNIKASI DARI MULUT KE MULUT (Studi pada Bank Mandiri Syariah cabang Salatiga)"** dan diajukan untuk diuji pada tanggal 18 Maret 2016, adalah hasil 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 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 yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

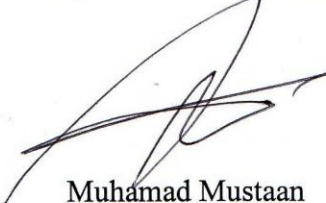
Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri. Saya juga bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Semarang, 18 Maret 2016

Dosen Pembimbing

Yang Memberi Pernyataan


Dr. H. Moch Zulfa, MM


Muhamad Mustaan

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Mustain

NIM : 30401210386

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Alamat Asal : Ngepos Rt 01 Kw 07 - Angkir Tengah, Tingkir, Salatiga.

No. HP / Email : 085702178041 / Mustain1001@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :

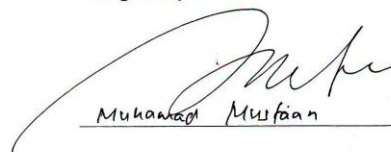
Model peningkatan kepercayaan konsumen terhadap layanan konsumen
melalui Etika bisnis Islam dan komunikasi dan mulut kemulut.
(studi bank Mandiri Syariah cabang Salatiga)

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, ~~20~~ 20 September 2016

Yang menyatakan,


Muhammad Mustain

*Coret yang tidak perlu

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- ❖ Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua
- ❖ Saya dating, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi dan saya menang
- ❖ Barang siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan berhasil

Persembahan :

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ✓ Allah SWT
- ✓ Orang tuaku tercinta
- ✓ Keluarga, sahabat-sahabatku dan teman-teman FE Unissula
- ✓ Almamaterku tercinta
- ✓ Semua teman teman Unissula angkatan 2012