

**PENINGKATAN LOYALITAS KONSUMEN MELALUI
KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN LAYANAN
PURNA JUAL (Studi Kasus pada konsumen Mobil Toyota
Avanza PT Nsmoco Gombel Semarang)**

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

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Utari Nur Cahyani

Nim : 30401210646

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

HALAMAN PENGESAHAN

**PENINGKATAN LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KUALITAS
PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN LAYANAN PURNA JUAL (Studi
Kasus pada konsumen Mobil Toyota Avanza PT Nasmoco Gombel
Semarang)**

Disusun Oleh :

Utari Nur Cahyani

Nim : 30401210646

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 26 Agustus 2016

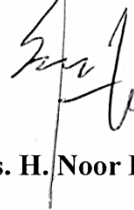
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



Dra. Sri Ayuni, M.Si

Penguji I



Drs. H. Noor Kholis, MM

Penguji II



Dra. Hj. Sitty Yuwalliatin, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal 26 Agustus 2016

Ketua Program Studi Manajemen



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“ You can’t always wait for the perfect time. Sometimes, you have to dare to do it because life is too short to wonder what could have been.”

Persembahan

Dengan Menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Skripsi ini ku persembahkan untuk orang tuaku.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Utari Nur Cahyani

NIM : 30401210646

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **"PENINGKATAN KUALITAS KONSUMEN MELALUI KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN LAYANAN PURNA JUAL (Studi Kasus pada konsumen Mobil Toyota Avanza PT Nasmoco Gombel Semarang)"** dan diajukan untuk diuji pada tanggal 26 Agustus 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, 26 Agustus 2016

Dosen Pembimbing

Yang Memberi pernyataan



Dra. Sri Ayuni, M.Si

Utari Nur Cahyani

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul :**“PENINGKATAN KUALITAS KONSUMEN MELAUI KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN LAYANAN PURNA JUAL (Studi Kasus pada konsumen Mobil Toyota Avanza PT Nasmoco Gombel Semarang)”**.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian Sarjana Ekonomi. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki.

Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Cukup banyak kesulitan yang penulis temui dalam penulisan skripsi ini, tetapi Alhamdulillah dapat penulis atasi dan selesaikan dengan baik. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT

Semarang, Agustus 2016

Penulis,

Utari Nur Cahyani

UCAPAN TERIMAKASIH

Selama menyelesaikan penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu, khususnya :

1. Ayah dan Mama tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa serta dorongan moril maupun materil yang tak terhingga.
2. Adik-adik tercinta Luthfiah NS, Faris NM, dan Irfan NM terimakasih atas doa dan dukungannya.
3. Ibu Dra. Sri Ayuni, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan masukan ilmu, waktu dan semangat serta memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Idwan Wiatmojo, selaku kepala cabang PT Nasmoco Gombel Semarang, yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di perusahaannya.
5. Arwansyah, yang tak henti – hentinya memberikan semangat, support, doa, waktu, tenaga, pikiran dan kasih sayang kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan, Putri Septi dan Fitri Wahyuningrum, terimakasih doa dan dukungannya.
7. Dan semua teman – teman atau pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas semuanya.