

**PENGARUH RELATIONSHIP
MARKETING DAN COMPLAIN CONFLICT TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus Pada BPR Argodana Puduk Payung Semarang)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menempuh Skripsi
Pada Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen
Universitas Islam Sultan Agung
Semarang**



Disusun Oleh:

Nama : ARUM ISTIQOMAWATI

Nim : 30401210651

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI
SEMARANG**

2016

HALAMAN PERSETUJUAN

N a m a : ARUM ISTIQOMAWATI
Nomor Induk Mahasiswa : 30401210651
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING DAN
COMPLAIN CONFLICT TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS PADA
BPR ARGODANA PUDAK PAYUNG SEMARANG)**
Dosen Pembimbing : Dr.H.Moch.Zulfa, MM

Semarang, Agustus 2016

Dosen Pembimbing



Dr.H.Moch.Zulfa, MM

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**“PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING DAN COMPLAIN
CONFLICT TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH (STUDI
KASUS PADA BPR ARGODANA PUDAK PAYUNG SEMARANG)”**,

Yang telah diajukan untuk di uji pada tanggal : 1 Agustus 2016 adalah hasil karya yang belum pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 18 Agustus 2016

Yang membuat pernyataan,




ARUM ISTIQOMAWATI


HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah di pertahankan dan di sahkan di depan
Dewan Penguji Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Tanggal : Agustus 2016

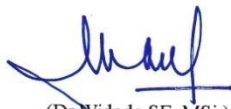
Pembimbing


(Dr. H. Moch. Zulfar, MM)

Penguji II


(Prof. Dr. Hj. Tatiek Nurhayatie Harahap, SE, MM)

Penguji III


(Dr. Widodo, SE, MSi)

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen


(Dr. Hj. Alifah Ratnawati, MM)