

**ANALISIS PENGARUH TEKNOLOGI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Kasus Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Jasa service komputer
CV. Pandawa Semarang)**

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Sarjana (S1) Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung
Jurusan Manajemen



Disusun Oleh :

Abdul Rouf

NIM : 042.099.779

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

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

NAMA : ABDUL ROUF

NIM : 042099779

FAKULTAS / JURUSAN : EKONOMI / MANAJEMEN

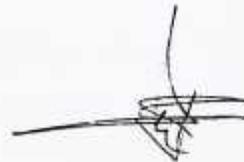
JUDUL SKRIPSI : **ANANLISIS PENGARUH TEKNOLOGI DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN**

PEMBIMBING : Drs. MARNO NUGROHO, MM.

Semarang, Mei 2016

Menyetujui :

Sebagai Pembimbing



Drs. Marno Nugroho, MM.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Tanggal :

Yang terdiri dari

Penguji I

Sebagai Pembimbing



(Drs. Marno Nugroho, MM.)

Penguji II



(Dr. Budhi Cahyono, SE, Msi)

Penguji III

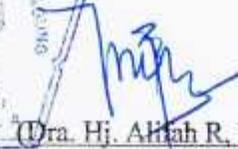


(Drs. Mulyana, Msi)

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen




(Dra. Hj. Alifah R, MM)

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini. Saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

“ANALISIS PENGARUH TERHADAP TEKNOLOGI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN ”

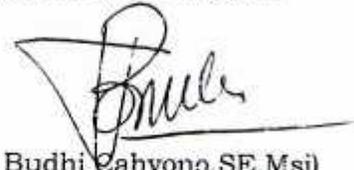
Yang telah diajukan untuk diuji pada tanggal : Mei 2016 adalah hasil karya yang belum pernah diajukan untk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, Mei 2016

Yang membuat pernyataan

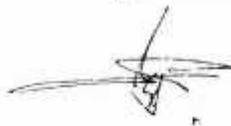
ABDUL ROUF

Saksi 2 : Sebagai Penguji II



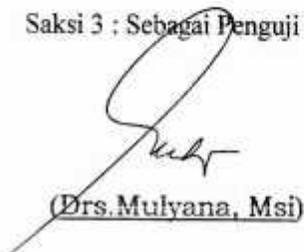
(Dr. Budhi Cahyono, SE, Msi)

Saksi 1 : Sebagai Pembimbing



(Drs. Marno Nugroho, MM.)

Saksi 3 : Sebagai Penguji III



(Drs. Mulyana, Msi)

Saksi 4 : Ketua jurusan Manajemen



(Dra. Hj. Alifah R, MM)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat hidayahNya, sehingga Skripsi tentang “ANALISIS PENGARUH TEKNOLOGI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Kasus Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Service Komputer CV. Pandawa Semarang)” dapat diselesaikan dengan baik.

Adapun maksud dari penulisan Skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menempuh Skripsi di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Atas berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah berkenan untuk memberikan segala yang dibutuhkan dalam penulisan Skripsi ini, perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Marno Nugroho, MM, selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis hingga Skripsi ini selesai.
2. Ibu Olivia Fachrunnisa, SE, MSi, PHD., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan Skripsi ini.
4. Bapak, Ibu, dan saudaraku yang selalu memberikan doa dan bantuannya baik moril maupun materiil sehingga Skripsi ini bisa selesai.
5. Sahabat-sahabat tercinta.

6. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan Skripsi ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari akan kekurangsempurnaan penulisan Skripsi ini. Oleh sebab itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar kelak dikemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik.

Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Semarang, Maret 2016

Penulis,

ABDUL ROUF