

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi Empiris Pada Pengguna Jasa Kresnatel Semarang)**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh

**LUTFA DWI SAPUTRA
NIM : 04.210.10105**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI
SEMARANG
2017**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Lutfi Dwi Saputra**
NIM : **04.210.10105 E**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“Pengaruh harga, citra merek dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan konsumen sebagai variable intervening “** 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 yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

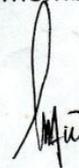
Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing



Dr. Budhi Cahyono, SE, Msi

Semarang, 26 Agustus 2016
Yang memberi pernyataan,



Lutfi Dwi Saputra

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Lutfi Dwi Saputra
NIM : 04.210.10105
Judul Skripsi : PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING(Studi Empiris Pada Pengguna Jasa Kresnatel Semarang)
Pembimbing : Dr. Budi Cahyono, SE., M.Si.

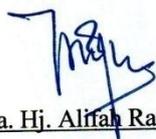
Semarang, 29 Agustus 2016

Mengetahui

Menyetujui

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM.



Dr. Budi Cahyono, SE., M.Si.

PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI

Nama : Lutfu Dwi Saputra
NIM : 04.210.10105
Judul Skripsi : PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING(Studi Empiris Pada Pengguna Jasa Kresnatel Semarang)
Pembimbing : Dr. Budi Cahyono, SE., M.Si.

Semarang, 29 Agustus 2016

Tim Penguji

Tanda tangan

1. Drs.H.Noor Cholis,MM

1.

2. Dra.Sri Ayuni,Msi

2.

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- ❖ Jadilah seperti semut dalam ketekunannya. Diabrusah merambat naik ke batang pohon hingga ratusan kali, dan jatuh sebanyak jumlah yang sama. Tapi dia terus berusahana naik kembali hingga akhirnya sampai pada tujuan yang diinginkan. Karena itu jangan cepat menyerah dan jangan pulabosan. (La-Tahzan)
- ❖ Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman.
- ❖ Jadikanlah kesabaran sebagai suatu motivasi dalam menghadapi suatu tantangan, maka engkau akan mendapatkan apa yang diharapkan.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

- ALLAH SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan karuniaNYA
- Junjungan umat muslim, Nabi Muhammad SAW.
- Ayah dan Ibu yang selalu menjadi penyemangatku
- Saudara, sahabat, dan teman-temanku yang selama ini telah berbagi kebersamaan
- Almamaterku