

**ANALISIS PENGARUH HARAPAN PELANGGAN,  
KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME  
DI SEMARANG**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan Mencapai Derajat sarjana S1  
Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Subur Susanto

Nim : 0421010115

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

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH HARAPAN PELANGGAN,  
KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME  
DI SEMARANG**

Diusun Oleh :

Subur Susanto

NIM : 0421010115

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan kehadiran  
sidang panitia ujian skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 17 Agustus 2016

Dosen Pembimbing



Dra. H. Marni Nugroho, MM

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

ANALISIS PENGARUH HARAPAN PELANGGAN,  
KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME  
DI SEMARANG

Disusun Oleh :

Subar Susanto

NIM : 0421010115

Telah dipertabankan di depan penguji pada tanggal 21 Agustus 2016

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing,



Drs. Marno Nugroho, MM

Penguji



Drs. Mulyana, Msi

Hordar, SE, Msi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal 21 Agustus 2016



Drs. Alifah Ratumanan, MM  
Ketua Program Studi Manajemen

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Subur Sasanto

NIM : 0421010115

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

"Analisis pengaruh harapan pelanggan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan indihome di Semarang", adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak meliputi keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin 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 memetik 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.

Semarang, 17 Agustus 2016

Yang memberi pernyataan,

Dosen Pembimbing



Desi H. Marni Nugroho, MM



Subur Sasanto

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

*“Barang siapa menghendaki kehidupan dunia maka wajib baginya memiliki ilmu, dan barang siapa yang menghendaki kehidupan akhirat, maka wajib baginya memiliki ilmu, dan barang siapa menghendaki keduanya maka wajib baginya memiliki ilmu.”*

*(HR, Turmudzi)*

*Skripsi ini penulis persembahkan kepada :*

- ◆ *Keluargaku yang senantiasa berdo'a untuk keberhasilanku dan telah memberikan dorongan baik moril maupun materiil.*
- ◆ *Saudaraku dan Teman-temanku tercinta*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat hidayah-Nya, sehingga skripsi tentang “Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Di Semarang” dapat penulis selesaikan dengan baik.

Maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan skripsi dalam meraih gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada 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. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ketua Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Drs. H. Marno Nugroho, MM selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis hingga laporan skripsi ini selesai.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan laporan skripsi ini.
5. Kedua orang tua kuter cinta yang telah memberikan do'a dan yang selalu memberikan dorongan baik moril maupun materil sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Teman-teman baik teman Mahasiswa maupun teman kantor yang selalu membantu dalam mengerjakan laporan skripsi ini dan memberi semangat agar segera menyelesaikan laporan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan laporan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari akan kekurang sempurnaan penulisan laporan 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, 17 Agustus 2016

Penulis,

Subur Susanto