

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS DAN
CITRAPERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN YANG
BERDAMPAK PADA KEPERCAYAAN ANGGOTA KSP
BHINA RAHARJA CABANG BLORA**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S1

Jurusan Manajemen



disusun Oleh :

Akhmad Imam Muzakha

Nim : 0421110148

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

FAKULTAS EKONOMI

SEMARANG

2017

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Antara Persepsi Kualitas Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Yang Berdampak Pada Kepercayaan Anggota Ksp Bhina Raharja Cabang Blora

Di susun Oleh :

Akhmad Imam Muzakha

NIM : 0421110148

Telah dipertahankan pada pengujian pada tanggal 24 Februari 2017

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing



Dr. Budi Cahyono, SE, Msi

Penguji I



Hj. Alifah Ratnawati, MM

Penguji II



Dr. H. Moch Zulfa M.M

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi.

Tanggal 24 Februari 2017

Ketua Program Studi



Hj. Alifah Ratnawati, MM

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Ahmad Imam Muzaka**
NIM : **0421110148**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **"Pengaruh antara persepsi kualitas dan citra perusahaan terhadap kepuasan yang berdampak pada kepercayaan anggota KSP Bhina Raharja cabang Rembang "** dan diajukan untuk diuji pada tanggal : **24 Februari 2017**, 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.

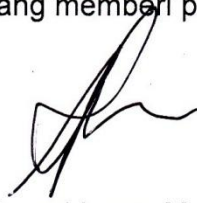
Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing



Dr. Budhi Cahyono, SE, MSi

Semarang, 24 Februari 2017
Yang memberi pernyataan,



Ahmad Imam Muzaka

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Guru itu ada dimana mana selama kebaikanlah yang kita serap maka kebaikan akan menyertai dengan sendirinya untuk kita.

Lihatlah diatasmu untuk memotivasi semangat diri dan lihatlah dibawahmu untuk mensyukuri atas segala nikmatNya.

(Akhmad Imam Muzakha)

Tidaklah dapat dikatakan bahwa dia seorang pemuda apabila dia mengatakan “ inilah ayahku” (bersandar pada orang tuanya)

akan tetapi dapat dikatakan dia seorang pemuda apabila dia mengatakan “inilah aku”

(Sayyidina Ali bin Abi Tholib R.A)

Bila kau tak tahan akan lelahnya belajar, maka kau harus tahan akan perihnya kebodohan

(Imam Syafi'i)

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- ❖ *Bapak dan Ibuku tercinta serta kakak tersayang dan seluruh Keluarga.*
- ❖ *Seseorang yang selalu memberikan support dan Do'a*
- ❖ *Teman teman manajemen skususnya dan semua teman kuliah yang selalu mendukung dan menemani saya.*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat taufik dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang berbentuk Skripsi tentang “ ***PENGARUH PERSEPSI KUALITAS DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN YANG BERDAMPAK PADA KEPERCAYAAN ANGGOTA KSP BHINA RAHARJA CABANG BLORA*** ” dengan baik.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi kita semua beserta seluruh keluarga dan sahabatnya yang selalu eksis membantu perjuangan beliau dalam menegakkan Dinullah di muka bumi ini.

Adapun maksud dari penulisan Skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi 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 Dr. Budhi Cahyono, SE, Msi, selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis hingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
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. Guru - guru saya yang telah menularkan ilmu kepada saya
6. Sahabat-sahabat tercinta.
7. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan Skripsi ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari akan kekurangan sempurnaan 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 karya tulis Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Semarang, 5 Februari 2017

Penulis,

Akhmad Imam Muzakha