

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING*  
TERHADAP KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
PADA SALON ELNIA SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana S1**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh :  
LEILA ROSA INDRAYANI  
Nim : 0421110332**

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

**Halaman Pengesahan  
Skripsi**

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING*  
TERHADAP KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
PADA SALON ELNIA SEMARANG**

Disusun Oleh :

**LEILA ROSA INDRAYANI**

Nim : 0421110332

Telah disetujui oleh pembimbing  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, September 2016

Pembimbing,



Dr. Sri Ayuni, MSi

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang  
Tanggal : September 2016

Pembimbing

(Dra. Sri Ayuni, MSi)

Penguji I

(Dr. H. Moch Zulfik, MM)

Penguji II

(Drs. Marno Nugroho, MM)

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen

(Drs. Hj. Anisah Ratumanan, MM)

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Leila Rosa Indrayani

NIM : 0421110332

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

Pengaruh Customer Relationship Marketing terhadap Kepercayaan dan loyalitas pelanggan pada Salon elnia Semarang

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, .....



Leila Rosa Indrayani

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Leila Bosca Indrayani  
NIM : 0121110332  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat Asal : Jl. Kapas Tengah III # 730  
No. HP / Email : 085641145888 / Leila.Indrayani87@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\* dengan judul :

Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan pada Salon Elnia Semarang

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 10/4/2017  
Yang menyatakan,



\*Coret yang tidak perlu

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, dan sesungguhnya yang demikian itu adalah berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu”*

*(Qs. Al Baqoroh:45)*

*“ sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila telah selesai (urusan dunia) bersungguh- sungguhlah (dalam beribadah ). Dan hanya kepada Tuhan-Mu lah ber harap”*

*(Qs. Al Insyirah: 6-8)*

***Skripsi ini dipersembahkan untuk:***

*Ayah dan ibu Tercinta*

*Suami dan anakku Tersayang*

*Yang senantiasa memberikan doa, dukungan,*

*Kasih sayang, cinta yang tiada henti,*

*Dengan penuh kesabaran dan kesetiaan*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya atas segala nikmat yang diberikan untuk penulis. Nabi Muhammad SAW yang memberikan teladan kepada seluruh umatnya, dimana mendorong penulis untuk selalu ingin menjadi orang yang lebih baik lagi. Sehingga tiada alasan bagi penulis untuk berhenti bersyukur “Alhamdulillah Alhamdulillah Alhamdulillah” karena dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA SALON ELNIA SEMARANG”**.

Penulisan skripsi ini merupakan kewajiban untuk melengkapi tugas serta syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Dengan keberhasilan tersusunnya skripsi ini penulis menyadari telah banyak mendapatkan pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah dengan ikhlas membantu sampai penyusunan skripsi ini selesai. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

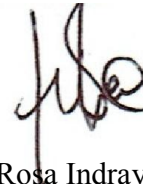
1. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ibu Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

3. Ibu Dra. Sri Ayuni, MSi, selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan, saran, petunjuk dan selalu meluangkan waktunya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Seluruh dosen pengajar, staff, serta karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan sebagai dasar penulis untuk dapat menyusun skripsi ini.
6. Keluargaku, terutama Ibu dan saudaraku terimakasih atas segala doa, dukungan, cinta, dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis selama ini.
7. Semua pihak yang telah membantu tersusunnya skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan dan motivasi.

Semoga Allah berkenan membalas budi baik semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, petunjuk, dan bimbingan kepada penulis, sehingga tersusun skripsi ini. Penulis berharap semoga hasil penulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Semarang, September 2016

Penulis



Leila Rosa Indrayani