

**PENGARUH BRAND IMAGE, ATMOSFER DAN
EXPERIENTAL MARKETING TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Pelanggan Service PT. Bumen Redja Abadi Semarang)**

**Skripsi
Untuk Memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1**

Program Studi Manajemen



**Disusun Oleh :
Faizal Nur Khabib
Nim : 30401210607**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2017**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faizal Nur Khabib

NIM : 30401210607

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

PENGARUH BRAND IMAGE, ATMOSFER DAN EXPERIENTAL MARKETING
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

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, 20 Maret 2017



Faizal Nur Khabib

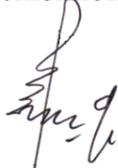
**PENGARUH BRAND IMAGE, ATMOSFER DAN
EXPERIENTAL MARKETING TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
Studi pada Pelanggan Service PT. Bumen Redja Abadi Semarang**

Disusun oleh :
Faizal Nur Khabib
Nim : 30401210607

Telah dipertahankan di depan dosen penguji
Pada tanggal 10 Maret 2017

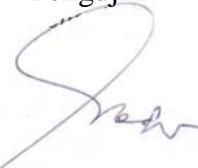
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



Drs. H. Noor Cholis, MM

Penguji I



Drs. Mulyana, Msi

Penguji II



Dra. Sri Ayuni, Msi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal 10 Maret 2017



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM
Ketua Program Studi Manajemen

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Faizal Nur Khabib

NIM : 30401210607

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Alamat Asal : Cilosari Dalam Rt.01/Rw.07,
Semarang Timur, Semarang

No. Hp / Email : 085876188211

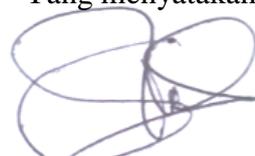
Dengan ini menyatakan karya ilmiah berupa ~~Tugas Akhir~~ / Skripsi/ Tesis /
Disertasi * dengan judul :

PENGARUH BRAND IMAGE, ATMOSFER DAN EXPERIENTAL MARKETING
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikan 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 Hal 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, 20 Maret 2017
Yang menyatakan,



Faizal Nur Khabib

MOTTO

“Maka ingatlah kamu kepadaKu, niscaya Aku ingat (pula) kepadamu, dan bersyukurlah kepadaKu, dan janganlah kamu mengingkari (nikmat)Ku.” (Al-Baqarah: 152).

“Dunia itu terlaknat dan segala yang terkandung di dalamnya pun terlaknat, kecuali orang yang berdzikir kepada Allah, yang melakukan ketaatan kepada-Nya, seorang alim atau penuntut ilmu syar’i.” (HR. Tirmidzi, Ibnu Majah)

“Perumpamaan orang yang berdzikir (mengingat dan menyebut) Rabbnya dibandingkan dengan orang tidak berdzikir (mengingat dan menyebut) Rabbnya, adalah seperti orang yang hidup dibandingkan dengan orang yang mati.” (HR. Muslim, 1/59)

“kain sarung orang muslim itu hingga separuh betisnya, dan tidak ada dosa pada apa yang ada di antara separuh betis itu dengan mata kaki. Apa yang ada di bawah mata kaki, maka itu berada di Neraka. Barangsiapa menyeret kain sarungnya karena kesombongan, maka Allah tidak memandangnya.” (HR. Abu Dawud)

“Sungguh, benar-benar akan ada di kalangan umatku sekelompok orang yang menghalalkan zina, sutera (bagi laki-laki), khamr dan alat musik.” (HR. Bukhori)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh

Segala puji bagi Allah, kami memuji-Nya, memohon pertolongan dan ampunan kepada-Nya, kami berlindung kepada Allah dari kejahatan diri-diri kami dan kejelekan amal perbuatan baik. Barangsiapa yang Allah beri petunjuk, maka tidak ada yang dapat menyesatkannya, dan barangsiapa yang Allah sesatkan, maka tidak ada yang dapat memberinya petunjuk.

Aku bersaksi bahwasannya tidak ada ilah yang berhak diibadahi dengan benar kecuali Allah saja, tiada sekutu bagi-Nya dan aku bersaksi bahwasannya Nabi Muhammad shallallahu ‘alaihi wa salam adalah hamba dan Rasul-Nya.

Segala puji bagi Allah yang telah memberikan segala limpahan rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH BRAND IMAGE, ATMOSFER DAN EXPERIENTAL MARKETING TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Pelanggan Service PT. Bumen Redja Abadi Semarang)”.

Skripsi ini dapat selesai berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, Sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Dr. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE., MSi., PhD. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM. selaku ketua program studi Manajemen.

3. Drs. H. Noor Cholis., MM. selaku dosen pembimbing yang memberikan pengarahan, bimbingan serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak / Ibu Dosen penguji yang sudah memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu tercinta, adik dan semua keluargaku yang telah memberikan doa, dukungan dan semangatnya.
7. Teman-teman manajemen kelas sore seroja angkatan 2012, terima kasih atas bantuan, dukungan, semangat dan pengalaman suka dan duka selama perkuliahan.
8. Teman-teman manajemen kelas sore dan reguler yang pernah satu kelas, terima kasih atas bantuan, dukungan, semangat dan pengalaman suka dan duka selama perkuliahan.
9. Bapak Nurwi selaku service manager di PT. Bumen Redja Abadi Semarang yang sudah mengizinkan untuk melakukan penelitian di PT. Bumen Redja Abadi Semarang.
10. Rekan-rekan kerja yang telah memberi bantuan dan terlibat dalam penyebaran kuesioner di PT. Bumen Redja Abadi Semarang.
11. Responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga semua bantuan, bimbingan dan semangat yang telah diberikan kepada Penulis tersebut mendapat balasan dari Allah Ta'ala. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini belum sempurna dan masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis memohon maaf kepada semua pihak. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan serta pembaca pada umumnya. Jayakumullahu Khairon Katsiron.

Semarang, Maret 2017

Penulis