

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK,  
HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS  
PADA PT NASMOCO SILIWANGI**

**Usulan Penelitian Skripsi**

**Untuk Memenuhi sebagian persyaratan**

**Mencapai derajat Sarjana S1**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh :**

**Nurhuda**

**Nim : 30401210629**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, HARGA DAN  
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS  
PADA PT NASMOCO SILIWANGI**

Disusun Oleh :  
Nurhuda  
Nim : 30401210629

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 16 September 2016

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing

Dr. H. Moch Zulfa, MM

Penguji

Drs. H. Marno N, MM

Ken Sudarti. SE, M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Tanggal 16 September 2016



Hj. Alifah Ratnawati, MM  
Ketua Jurusan Manajemen

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurhuda  
NIM : 30401210629

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PADA PT NASMOCO SILIWANGI ”** dan diajukan untuk diuji pada tanggal : **16 September 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 symbol 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.*

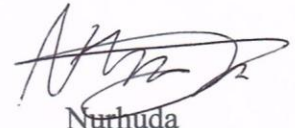
Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Semarang, 16 September 2016

Yang memberi pernyataan,

Dosen Pembimbing

  
Dr. H. Moch Zulfa, MM

  
Nurhuda

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, CITRA MERK DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS”** ini dapat terselesaikan.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu tugas serta syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis menyadari telah mendapatkan banyak arahan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah dengan rela dan ikhlas membantu penyusunan skripsi ini sampai selesai. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :


1. Bapak Dr. H. Much Zulfa MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, saran, petunjuk dan selalu meluangkan waktunya dalam menyelesaikan penulisan ini.
2. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis.
3. Orang tua dan semua keluarga yang selalu memberikan dukungan hingga terselesainya skripsi ini.
4. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan bantuan, dorongan dan motivasi.

4. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan bantuan, dorongan dan motivasi.

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

Semarang, 16 September 2016

Penulis



Nurhuda