

**PENINGKATAN LOYALITAS KONSUMEN MELALUI
PERSEPSI NILAI, PERSEPSI KUALITAS, ATRIBUT PRODUK
DAN KUALITAS LAYANAN PADA BANK SYARIAH DI
SEMARANG**
(Studi Kasus pada Nasabah Bank BNI Cabang Pembantu Universitas Islam
Sultan Agung Semarang)

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Latifunni'mah

NIM. 30401310837

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

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

**PENINGKATAN LOYALITAS KONSUMEN MELALUI PERSEPSI
NILAI, PERSEPSI KUALITAS, ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN PADA BANK SYARIAH DI SEMARANG
(Studi Kasus pada Nasabah Bank BNI Cabang Pembantu Universitas Islam
Sultan Agung Semarang)**

Disusun Oleh :

Latifunni'mah

Nim : 30401310837

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan ke hadapan sidang panitia ujian penelitian Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 17 Februari 2017

Dosen Pembimbing



Drs. Bedjo Santoso, MT, Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi

**PENINGKATAN LOYALITAS KONSUMEN MELALUI PERSEPSI
NILAI, PERSEPSI KUALITAS, ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN PADA BANK SYARIAH DI SEMARANG
(Studi Kasus pada Nasabah Bank BNI Cabang Pembantu Universitas Islam
Sultan Agung Semarang)**

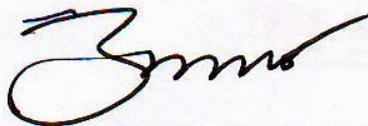
Disusun Oleh:

Latifunni' mah
Nim : 30401310837

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 24 Februari 2017

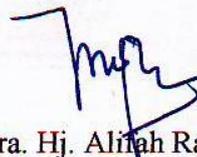
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



Drs. Bedjo Santoso, MT, Ph.D

Penguji I



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

Penguji II



Agus Sobari, SE, MSi

Skripsi ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal 24 Februari 2017




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

HALAMAN PERSEMBAHAN dan MOTTO

A. MOTTO

- Jangan pernah meninggalkan ibadah.

(Suparji, S.H.,)

- Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

(QS.2:286)

- Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

(QS. Alam Nasyrah : 5)

B. PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT, hanya dengan rahmat hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan karya yang sederhana ini.

Karya ini dipersembahkan untuk :

- Ibu dan Bapak tercinta, terimakasih atas waktu, tenaga, materi dan doanya yang selalu menyertaiku
- Ketiga saudaraku tersayang, yang selalu memberi motivasi untuk menyelesaikan studyku tepat waktu
- Teman-temanku semua, terimakasih telah sama-sama berjuang dalam mengarungi hidup ini.
- Almamater.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Latifunni'mah

NIM : 30401310837

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : “PENINGKATAN LOYALITAS KONSUMEN MELALUI PERSEPSI NILAI, PERSEPSI KUALITAS, ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN PADA BANK SYARIAH DI SEMARANG (Studi Kasus pada Nasabah Bank BNI Cabang Pembantu Universitas Islam Sultan Agung Semarang)” dan diajukan untuk diuji pada tanggal 20 Februari 2017, adalah hasil karya saya.

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 dan 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 saya sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijasah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Semarang 20, Februari 2017

Yang Memberi Pernyataan



Latifunni'mah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah-Nya dan senantiasa memberikan petunjuk, ketenangan serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Peningkatan Loyalitas Konsumen Melalui Persepsi, Persepsi Kualitas, Atribut Produk dan Kualitas Layanan pada Bank Syariah di Semarang (studi kasus pada nasabah bank BNI cabang pembantu Universitas Islam Sultan Agung Semarang)”.

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat kelulusan Program Strata 1 (S1) Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, bimbingan serta saran dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unissula Semarang.
2. Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Unissula Semarang.
3. Drs. Bedjo Santoso, MT, Ph.D selaku dosen pembimbing yang tidak pernah bosan dan telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, pengarahan dan saran yang sangat berguna bagi penulis.

4. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Unissula Semarang atas ilmu, bantuan, dan bimbingannya.
5. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Unissula atas kerja sama dan bantuannya selama menempuh perkuliahan di Fakultas Ekonomi Unissula Semarang.
6. Ibu dan Bapak yang selalu memberikan seluruh perhatian, tenaga, kasih sayang, do'a dan juga materi yang tidak terhingga. Kak Ratna, kak Widayah, dek Deni dan my best friend yang selalu mendukung dan memberikan semangat serta kasih sayangnya, yang tidak dapat terhitung kepada penulis selama ini. Penulis berharap dengan penulisan skripsi ini dapat menjadi awal kesuksesan dalam membahagiakan orang tua dan saudara-saudara ku.
7. Teman – teman seperjuangan bimbingan, teman – teman pemasaran asyik dan teman - teman kelas D angkatan tahun 2013/2014 dan seluruh teman kuliah di Unissula.
8. Semua pihak yang telah mendukung terselesaikannya skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Karena kesempurnaan hanya milik ALLAH SWT. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 17 Februari 2017

Penulis



Latifunni'mah