

**PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI  
*CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING* (CRM), INOVASI  
PRODUK, CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus Pelanggan Hand & Body Lotion Marina di Swalayan Laris  
Ambarawa)**

**Skripsi**

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana S1

Program Studi Manajemen



**Disusun Oleh :**

**DEWI SOFIATI  
30401310753**

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

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Skripsi**

**PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI  
CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING (CRM), INOVASI  
PRODUK, CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus Pelanggan Hand & Body Lotion Marina di Swalayan Laris  
Ambarawa)**

Disusun Oleh:

Dewi Sofiaty  
NIM : 30401310753

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 24 Februari 2017

Pembimbing

  
Dr. H. Moch Zulfa, MM

**Skripsi**

**PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI CRM, INOVASI  
PRODUK , CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING DI SWALAYAN LARIS AMBARAWA  
HALAMAN PENGESAHAN SETELAH SIDANG**

Disusun oleh :

Dewi Sofiati  
NIM : 30401310753


Telah Dipertahankan di depan Penguji  
Pada Tanggal 10 Maret 2017

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing

  
Dr. H. Moch Zulwa, MM

Penguji I

  
Siti Aisyah S, SE, Msi

Penguji II

  
Dra. Hj. Alifiah Ratnawati, MM

Skripsi telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Tanggal 10 Mei 2017

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

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dewi Sofiati  
NIM : 30401310753

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Customer Relationship Marketing (CRM), Inovasi Produk, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening”** dan diajukan untuk di uji pada tanggal 24 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 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 saya sendiri. Saya juga bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Semarang 24 Februari 2017

Dosen Pembimbing

Dr. H. Moch Zulfa,MM

Yang Memberi Pernyataan

Dewi Sofiati

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*Do not hide behind the excuse of failure  
Just seek way to achieve success*

*Loyalty by giving to god  
What belongs god*

*Sukses tidak datang dari apa yang diberikan oleh orang lain tetapi  
datang dari keyakinan dan kerja keras kita sendiri*

*Belajar berpuas hati meski tak cukup, belajar memahami walau tak  
sehati, belajar ikhlas meski belum rela*

*Hidup adalah Belajar*

*belajar bersabar walau terbebani , belajar setia meski ada godaan  
pikiran , belajar memaafkan walau pernah di sakiti*

Skripsi ini saya persembahkan kepada keluarga saya tanpa dukungan dan doa ibu dan ayah , saya tidak akan berhasil sejauh ini karena keluarga merupakan anugerah terindah yang ALLAH SWT berikan kepada saya

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian praskripsi dengan judul “ **Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Customer Relationship Marketing (CRM) , Inovasi Produk , Citra Merek dan Kepuasan sebagai Variabel Intervening** “ yang disusun sebagai syarat akademis untuk menyelesaikan program sarjana (S1) jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan dan bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan usulan penelitian praskripsi ini berlangsung. oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, SE., M.Si.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultam Agung Semarang.
2. Ibu Dra.Hj Alifah Ratnawati, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Dr.H.Moch Zulfa,MM selaku dosen pembimbing atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
4. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama belajar di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang
5. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Unissula atas kerja sama dan bantuannya selama menempuh perkuliahan di Fakultas Ekonomi Unissula Semarang.

6. Kedua orang tua yang telah memberikan doa dan semangat serta kasih sayang yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini, penulis berharap dengan menyelesaikan skripsi ini bisa membuat kedua orang tua bangga dan bahagia.
7. Adiku muhamad abid naufal yang telah memberikan dukungannya supaya menjadi contoh kakak yang lebih baik lagi.
8. Sahabat terbaik yang telah berjuang bersama dalam susah maupun senang yang telah memberikan dukungannya selama 7 semester ini Diah, Susi, Desi , Wike, dan Amel.
9. Sahabat yang seperti keluarga bagi saya Wahyu, Ana, Retno, Sela dan Bela.
10. Irsyadi maulana yang telah menyemangati dan mendoakan dalam mengerjakan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah mendukung terselesaikannya skripsi ini penulis tidak bisa menyebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan. Semoga karya kecil ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Semarang, 13 Februari 2017

Penyusun

Dewi Sofiati

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dewi Soflani  
NIM : 30401310753  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat Asal : Dsn. demawan RT 3 RW 12 kec. Banyubiru, Ambarawa kab Semarang  
No. HP / Email : 089 669366664 / dewisoflani@gmail.com

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

PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING, INOVASI PRODUK, CITRA MEREK DAN KEPuasan PELANGGAN 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 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, 31 Maret 2016

Yang menyatakan,



Dewi Soflani

\*Coret yang tidak perlu