

**MODEL KAPABILITAS RESPON PELANGGAN DAN  
KEINOVASIAN PRODUK DALAM MENINGKATKAN  
KEUNGGULAN PRODUK DAN KINERJA PEMASARAN  
(Studi Kasus Pada UKM Ritel Fashion Di Kota Semarang)**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh:

**NUR SHALIAH RIDMA**

Nim : 30401310906

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

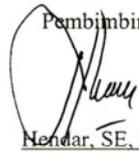
**Halaman pengesahan**  
**Skripsi**

**MODEL KAPABILITAS RESPON PELANGGAN DAN KEINOVASIAN  
PRODUK DALAM MENINGKATKAN KEUNGGULAN PRODUK DAN  
KINERJA PEMASARAN**

Disusun oleh:  
**NUR SHALIAH RIDMA**  
Nim : 30401310906

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

Semarang, 22 Agustus 2016

Pembimbing,  
  
Hendar, SE, M.Si

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**MODEL KAPABILITAS RESPON PELANGGAN DAN KEINOVASIAN  
PRODUK DALAM MENINGKATKAN KEUNGGUALN PRODUK DAN  
KINERJA PEMASARAN**

(Studi Kasus Pada UKM Ritel Fashion Dikota Semarang)

Disusun Oleh :

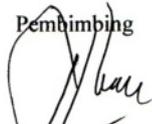
NUR SHALIAH RIDMA

Nim : 30401310906

Telah Dipertahankan Didepan Penguji  
Pada Tanggal 26 Agustus 2016

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing



Hendar, SE, MSi

Penguji I



Dr. Budhi Cahyono, SE, MSi

Penguji II



Dra. Wasitowati, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal, 26 Agustus 2016

Ketua Program Studi Manajemen



**Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Shalihah Ridma

Nim : 30401310906

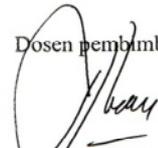
Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**“Model kapabilitas respon pelanggan dan keinovasian produk dalam meningkatkan keunggulan produk dan kinerja pemasaran”** dan diajukan untuk diuji pada : Agustus 2016, adalah hasil karya saya.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tulisan 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 dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah tulisan saya sendiri, kecuali bagian yang bersumber informasinya yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

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.

Dosen pembimbing



Nendar, SE, M.Si

Semarang, 26 Agustus 2016

Yang memberi pernyataan,



Nur Shalihah Ridma

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto :

- *“Didiklah jiwamu dengan segala ilmu, maka ia akan menjadi tinggi derajatnya, lalu kamu akan melihat keseluruhan ilmu itu, dan bagi keseluruhannya, itulah bermukimnya ilmu itu. Sesungguhnya jiwa bagaikan kaca, dan akal pikiran bagaikan lampunya, sedangkan hikmah Allah bagaikan minyaknya. Maka jika ia bercahaya kamu akan hidup dan jika ia padam maka kamu akan mati.” (Ibnu Sina)*
- *“Ilmu yang bermanfaat adalah ilmu yang bercahaya memancarkan ke dalam dada, yang karenanya tersingkap tirai yang menutupi hati.” (Ibnu At-Thaillah)*

### Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- Ayahanda tercinta Basri Sanusi dan ibunda tercinta Hafsa Halide yang telah tulus membesarkanku serta senantiasa memberikan doa, dukungan, kasing sayang untuk mendampingiku disetiap langkahku menuju cita-cita.
- Adik-adikku dan semua keluargaku tercinta yang selalu mendukung, mendoakan, serta membantuku disetiap langkahku.
- Sahabat dan teman-teman seperjuanganku yang telah ikhlas membantu, mendukung, serta mendoakanku.
- Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang selalu mendukung, memotivasi, mendoakan, serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini semoga amal kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT. Amin