

**PENINGKATAN *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI
CUSTOMER TRUST DAN *CUSTOMER SATISFACTION*
DENGAN *CUSTOMER RETENTION* SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(STUDI KASUS UD.MUJI SYUKUR DEMAK)**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagai prasyarat

Mencapai derajat Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh:

Selvia Elina Faza

Nim: 30401310958

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Selvia Elina Faza

NIM : 30401310958

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

Peningkatan Customer Loyalty Melalui Customer Trust dan Customer Satisfaction dengan Customer Retention 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, 03 April 2017



Selvia Elina Faza
Selvia Elina Faza

Halaman Pengesahan

Usulan Penelitian Untuk Skripsi

**PENINGKATAN CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER
TRUST DAN CUSTOMER SATISFACTION DENGAN CUSTOMER
RETENTION SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PADA UD.MUJI SYUKUR DEMAK)**

Disusun Oleh :
Selvia Elina Faza
NIM. 30401310958

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

Semarang, 13 Maret 2017

Mengetahui

Pembimbing



Moch. Tholib, SE, MSi

HALAMAN PERSETUJUAN

PENINGKATAN CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER TRUST DAN CUSTOMER SATISFACTION DENGAN CUSTOMER RETENTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Disusun Oleh :
Selvia Elina Faza
Nim : 30401310958

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 24 Maret 2017

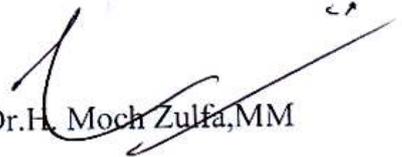
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



Moch. Tholib, SE, M.Si

Penguji I



Dr. H. Moch Zulfa, MM

Penguji II



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

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

Tanggal 24 Maret 2017



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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Selvia Elina Faza

Nim : 30401310958

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“Peningkatan Customer Loyalty Melalui Customer Trust Dan Customer Satisfaction Dengan Customer Retention Sebagai Variabel Intervening”** dan diajukan untuk diuji pada tanggal : **24 Maret 2017**, 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 simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah 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 Maret 2017

Dosen pembimbing



Moch.Tholib,SE,M.Si

Yang memberi pernyataan,



Selvia Elina Faza

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Selvia Elina Faza

NIM : 30401310958

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Alamat Asal : Kp.Petengan Utara Rt07/Rw08 No.25 gg.cendrawasih Bintoro-Demak
59511

No. HP / Email : 085726716606 / Selviaelina@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :
Peningkatan Customer Loyalty melalui Customer Trust dan Customer Satisfaction dengan
Customer Retention 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, 03 April 2017

Yang menyatakan,



Selvia Elina Faza

*Coret yang tidak perlu

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- Semua amal perbuatan bergantung pada niat. (HR.Bukhori dan Muslim).
- Barang siapa yang dikehendaki kebaikan oleh Allah.SWT. maka akan dipahamkan dalam agamanya (HR.Bukhori dan Muslim)
- Jangan korbankan prinsip demi toleransi.

Persembahan :

- Ibu tercinta Siti Tasmi So'imah dan bapak tersayang M.Anas yang telah tulus mencurahkan kasih sayang dengan membesarkan dan mendidikku sampai seperti sekarang. Terimakasih atas semua dukungan kalian dengan memberikan do'a di setiap langkahku menuju kesuksesan.
- Adikku M.Dandasya dan semua keluargaku tercinta yang selalu mendukung dan mendo'akan, serta membantu disetiap langkahku.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hati yang tulus, saya panjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, karunia dan pertolongan-Nya, saya dapat menyelesaikan pra skripsi ini. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat, pengikutnya, serta pertolongan beliau hingga ke akhir zaman.

Berbagai usaha telah dilakukan untuk menjadikan karya ini sebagai karya yang sempurna, namun dengan keterbatasan dan kekurangan yang saya miliki, karya ini lahir dalam bentuk sederhana dan masih jauh dari kesempurnaan. Tentunya terselesaikannya pra skripsi ini tidak luput dari jasa baik berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, PhD. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.
2. Ibu Hj. Alifah Ratnawati, SE, MM. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.
3. Bapak M Tholib, SE, Msi Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dalam membimbing serta mengarahkan penulis hingga usulan penelitian skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Ibu Siti Aisyah Suciningtyas, SE, M.Si. Selaku Dosen Wali yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam proses penulisan usulan penelitian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Agung (UNISSULA) Semarang. Yang telah memberikan bekal berupa pengetahuan sebagai pedoman dalam penyusunan usulan penelitian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Agung (UNISSULA) Semarang. Yang telah membantu dalam administrasi dan kegiatan yang diadakan oleh akademik.
7. Bapak dan Ibu serta adikku Dandasya tercinta yang senantiasa mendo'akan, membimbing dan mendukung dengan penuh kasih sayang dan dukungan baik moril maupun materiil kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Terimakasih untuk orang-orang terdekatku Hilda Amalia, Lulu Fahriyah, Ellen Kusuma, Novianasari, Fitria Agustina, Hany Hikmawati, dan kost pak Tri squad (Dewifarhati, Dewi Zahra, Dina, Litha, Lisa, Fina, Windy, Ahdiatus) atas semangat, dukungan, saran, dan kebersamaan yang diberikan selama ini.
9. Terimakasih pula untuk teman-temanku Riko, Risyad, Prabowo, Shyfa, Salsa, Sita, Yuni, Selvana, Nisa, Ais, Reza, Musa, Nova yang sudah bersama-sama dari awal perkuliahan hingga akhir dan memberikan dukungan dan contoh yang baik didalam perkuliahan.
10. Semua pihak yang membantu dalam penyusunan usulan penelitian pra skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya, kepada Allah saya mohon taufik dan hidayah-Nya, serta memanjatkan rasa syukur atas karunia-Nya, dan tidak ada kalimat yang paling tepat untuk diucapkan, kecuali ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materiil. Dengan iringan do'a kiranya sumbangsih mereka semua tergolong ke dalam amal salih yang mendapat balasan setimpal dari Allah SWT. Amin..

Semarang, 27 Januari 2017

Penulis

Selvia Elina Faza
30401310958