

**PENGARUH *SERVICE EXCELENT*, KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN YANG BERDAMPAK
PADA LOYALITAS PELANGGAN**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Jurusan Manajemen



Disusun Oleh :

**HENING SETYO WIDODO
NIM : 30401311030**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

N a m a : HENING SETYO WIDODO
N I M : 30401311030
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : **Pengaruh *Service Excelent*, Kepercayaan terhadap
Kepuasan Pelanggan yang berdampak pada
Loyalitas Pelanggan.**
Dosen Pembimbing : Drs. Moch Tholib, MSi

Semarang, 6 Januari 2017

Dosen Pembimbing



Drs. Moch Tholib, MSi

PENGESAHAN KELULUSAN
PENGARUH *SERVICE EXCELENT*, KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN YANG BERDAMPAK
PADA LOYALITAS PELANGGAN

Disusun oleh :

Hening Setyo Widodo

NIM : 30401311030

Telah dipertahankan dan disahkan di depan penguji

Pada tanggal 20 Januari 2017

Susunan Dewan penguji

Pembimbing

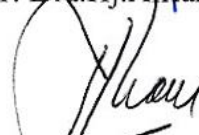


Drs. Moch Tholib, Msi

Penguji



1. Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM



2. Hendar, SE, Msi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal 20 Januari 2017

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen




Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Hening Setyo Widodo
NIM : 30401311030
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang (UNISSULA)

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat sebagian atau keseluruhan tulisan orang lain, yang saya ambil dengan cara meniru atau mengambil kalimat dan simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin atau 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.

Semarang, Januari 2017

Yang memberi pernyataan,


Hening Setyo Widodo

NIM : 30401311030