

**PENINGKATAN RETENSI PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN BERBASIS KETANGGAPAN DAN
EMPATI**

(Studi pada JNE Agen *Counter* Elmira Semarang)

**Skripsi
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1**

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Elmira Rahmanita

NIM : 30401511969

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

2017

**Halaman Pengesahan
Skripsi**

**PENINGKATAN RETENSI PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN BERBASIS KETANGGAPAN DAN EMPATI
(Studi pada JNE Agen *Counter* Elmira Semarang)**

Disusun Oleh :

Elmira Rahmanita

NIM: 30401511969

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

Semarang, Maret 2017

Pembimbing,



Drs. Mochammad Tholib. M.Si

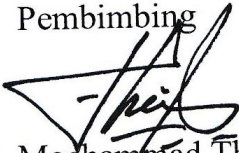
**PENINGKATAN RETENSI PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN BERBASIS KETANGGAPAN DAN
EMPATI
(Studi pada JNE Agen Counter Elmira Semarang)**

Disusun Oleh :
Elmira Rahmanita
NIM: 30401511969

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 24 Maret 2017

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



Drs. Mochammad Tholib, M.Si

Penguji I



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

Penguji II



Dr. Budhi Cahyono, Msi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal 24 Maret 2017

Ketua Program Studi Manajemen



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elmira Rahmanita

NIM : 30401511969

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENINGKATAN RETENSI PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN BERBASIS KETANGGAPAN DAN EMPATI (Studi pada JNE Agen Counter Elmira Semarang)”** dan diajukan untuk diuji pada tanggal Maret 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, 13 Maret 2017

Yang Memberi Pernyataan



Elmira Rahmanita

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“So be patient. Indeed, the promise of Allah is truth.”

(The Holy Qur’an 30:60)

“Remember Me – I will remember you.”

(QS. Al-Baqarah 2:152)

“I’m stronger because I had to be, I’m smarter because of my mistakes, happier because of the sadness I’ve known, and now wiser because I learned.”

PERSEMBAHAN

Karya ini dipersembahkan kepada keluarga tercinta dan sahabat-sahabat tersayang