

**MODEL PENINGKATAN LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KUALITAS  
PRODUK DAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA *SHOPPING CENTER CULINARY*JEPARA**

**Skripsi**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan**

**Mencapai derajat Sarjana S1**

**Program Studi Manajemen**



Disusun oleh :

**Dian Anggraini**

**Nim : 3.04.013.1.0758**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

**2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Skripsi**

**MODEL PENINGKATAN LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KUALITAS  
PRODUK DAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA SHOPPING CENTER CULINARY JEPARA**

Disusun Oleh:

**Dian Anggraini**  
**Nim : 30401310758**

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

Semarang, 16 Maret 2017

Pembimbing



Dr. Ibnu Khajar, SE, Msi

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**MODEL PENINGKATAN LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KUALITAS  
PRODUK DAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA SHOPPING CENTER CULINARY JEPARA**

Disusun Oleh :

Dian Anggraini

NIM : 30401310758

Telah dipertahankan didepan penguji

pada Tanggal 5 September 2017

Susunan Penguji

Dosen Pembimbing

  
**Dr. Ibnu Khajar, SE, M.si**

Dosen Penguji I

  
**Dr. Hj. Siti Sumiati, SE, M.si**

Dosen Penguji II

  
**Dr. H. Asyhari, SE, MM**

Skripsi ini telah diterima

Sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Pada tanggal 19 September 2017



  
**Dr. Hendar, SE, M.si**

**Ketua Program Studi Manajemen**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

**Nama :** Dian Anggraini

**Nim :** 30401310758

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : “ **MODEL PENINGKATAN LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA SHOPPING CENTER CULINARY JEPARA** “ dan diajukan untuk diuji pada tanggal 5 September 2017 adalah hasil karya saya.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikir atau penulisan orang lain, yang saya akui sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, 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 untuk Universitas dibatalkan.

Semarang, 25 Agustus 2017

Dosen Pembimbing



Dr.Ibnu Khajar ,S.E.Msi

yang memberi pernyataan



Dian Anggraini

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai  
( dari suatu urusan ), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain “

(Q.S.Al-Insyirah 6-7)

“ Yaa ayyuhal-ladziina amanushbiruu washoobiruu.. “

“Wahai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu..”

(Q.S.Ali.Imron:200)

Skripsi ini saya persembahkan untuk keluargaku yaitu kepada Bapak, Ibu, om saya, dan  
adik-adik saya tercinta . Dengan rasa syukur yang teramat dalam, saya bisa  
menyelesaikan skripsi dengan lancar karena dukungan dari keluarga saya serta do'a  
yang tulus kepada Allah SWT.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'allaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah-Nya dan senantiasa memberikan petunjuk, ketenangan serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan pra skripsi dengan judul **“Model Peningkatan Loyalitas Konsumen Melalui Kualitas Produk Dan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada *Shopping Center Culinary Jepara*”**.

Penulisan pra skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat kelulusan Program Strata 1 (S1) Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari bahwa penulisan pra skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta saran dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unissula Semarang.
2. Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Unissula Semarang.
3. Dr. Ibnu Khajar, SE, Msi selaku dosen pembimbing yang tidak pernah bosan dan telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, pengarahan, dan saran yang sangat berguna bagi penulis.
4. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Unissula atas ilmu, bantuan, dan bimbingannya.
5. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Unissula atas kerja sama dan bantuannya selama menempuh perkuliahan di Fakultas Ekonomi Unissula Semarang.

6. Bapak dan Ibu, adik-adiku dan Fendy yang selalu berjuang dalam memberikan seluruh tenaga, doa, dukungan, dan semangat serta kasih sayangnya, yang tidak dapat terhitung kepada penulis selama ini. Penulis berharap dengan penulisan pra skripsi ini dapat menjadi awal kesuksesan dalam membahagiakan kedua orang tua.
7. Sahabat terbaik yang selalu mendukung dan bersama-sama dalam susah senang selama tujuh semester ini, itsna dan munafi'ah.
8. Sahabat sevangirlsku Melly, Ayu, kak Dewi, Rachel, Bella,dan Artha.
9. Teman-teman seperjuangan kelas B,dan kelas pemasaran B tahun akademik 2013/2014 dan seluruh teman kuliah di Unissula serta teman satu kelompok bimbinganku.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini.Karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT.Semoga Skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membaca.

***Wassalamu'allaikum Wr. Wb.***

Semarang, 16 Maret 2017

Penulis

Dian Anggraini

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama Dian Anggraini

NIM 30401310758

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul.

“Model peningkatan loyalitas konsumen melalui kualitas produk dan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada *Shopping Center Culinary Jepara*” 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, 3 Oktober 2017



Dian Anggraini



## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama	Dian Anggraini
NIM	30401310758
Program Studi	Manajemen
Fakultas	Ekonomi
Alamat Asal	Ds. Sukodono rt03/05 kec. Tahunan Kab. Jepara
No. HP / Email	081325216500 / Anggrainidian488@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\* dengan judul Model peningkatan loyalitas konsumen melalui kualitas produk dan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada *Shopping Center Culinary* Jepara 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, 3 Oktober 2017  
Yang menyatakan,



Dian Anggraini

\*Coret yang tidak perlu