

**PENGARUH *RETAILING MIX* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA RAHAYU  
SWALAYAN MRANGGEN**

**Skripsi**

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

**Program Studi Manajemen**

**Disusun Oleh :  
Muhammad Rizal Farhan  
NIM. 30401310888**

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

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUHAMMAD RIZAL FARHAN

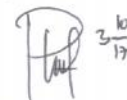
NIM : 30401310888

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

DENGARUH RETAILING MIX TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA RAHAYU SWALAYAH MRANGGEN

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



MUHAMMAD RIZAL FARHAN  
Nama Terang

## HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

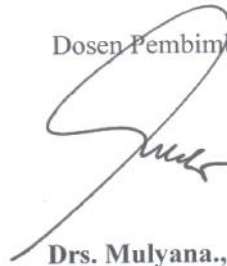
### **PENGARUH *RETAILING MIX* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RAHAYU SWALAYAN MRANGGEN**

Disusun Oleh :  
Muhammad Rizal Farhan  
NIM. 30401310888

Telah Disetujui oleh Pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan  
ke hadapan sidang panitia ujian Skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 18 September 2017

Dosen Pembimbing,



**Drs. Mulyana., M.Si**

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

### PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD RIZAL FARHAN  
NIM : 30401310888  
Program Studi : MANAJEMEN  
Fakultas : EKONOMI  
Alamat Asal : KP. GANDEKAN 178 RT01/RW 07  
KELURAHAN JAGALAM  
KECAMATAN SEMARANG TENGAH  
No. HP / Email : 089684419390 / muhammadrizalfarhan@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\* dengan judul :

PENGARUH RETAILING MIX TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA RAHAYU SWALAYAN MRANGGEN

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, 2016  
Yang menyatakan,

 3 10 17

MUHAMMAD RIZAL FARHAN

\*Coret yang tidak perlu

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Rizal Farhan

NIM : 30401310888

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“Pengaruh *Retailing Mix* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rahayu Swalayan Mranggen”**, dan diajukan untuk diuji pada bulan September 2017 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 simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat dari penulisan 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 ijasah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing,

  
Drs. Mulyana, SE, M.Si

Semarang, 18 September 2017  
Yang memberi pernyataan,

  
Muhammad Rizal Farhan

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul : **“Pengaruh *Retailing Mix* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rahayu Swalayan Mranggen.”**

Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian Sarjana Ekonomi. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki.

Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan Skripsi ini, penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Cukup banyak kesulitan yang penulis temui dalam penulisan skripsi ini, tetapi Alhamdulillah dapat penulis atasi dan selesaikan dengan baik.

Menyadari penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Kedua orangtua Bapak Bambang Suprihanto dan Ibu Farida Agustina yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dan dorongan baik moril maupun materiil kepada penulis
2. Bapak Drs. Mulyana, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia untuk meluangkan waktu membimbing, memeriksa, serta memberikan petunjuk-petunjuk serta saran dalam penyusunan laporan ini.
3. Bapak Dr. H. Asyhari, SE, M.Si selaku dosen penguji
4. Ibu Dra. Sri Hindah PH, MM selaku dosen penguji
5. Ibu Hj. Olivia Fachrunisa, SE, M.Si, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

6. Ibu Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM selaku ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang
7. Seluruh Staf Pengelola Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang senantiasa memberikan pelayanan yang baik selama ini.
8. Keluarga Besar Alumni Ambalan SMA Islam Sultan Agung 1 Semarang khususnya Angkatan 2013.
9. Teman – temanku seperjuangan dari awal masuk kuliah hingga sekarang..

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan ini dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Semarang, 18 September 2017

Penulis



**Muhammad Rizal Farhan**