

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN,  
STRATEGI PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN  
KONSUMEN DI KANTOR JASA PENILAIAN PUBLIK (KJPP) SUGIANTO PRASODJO  
DAN REKAN DI SEMARANG”**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi  
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Jurusan Manajemen



Disusun Oleh :

**NAMA : Desi Citra Pranamasari**

**NIM: 30401311078**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**

**SEMARANG**

**2017**

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN,  
STRATEGI PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI  
KEPUASAN KONSUMEN DI KANTOR JASA PENILAIAN PUBLIK (KJPP)  
SUGIANTO PRASODJO DAN REKAN DI SEMARANG”**

Disusun Oleh:

**Desi Citra Pranasari**

**NIM : 30401311078**

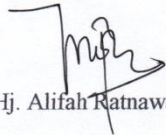
Telah dipertahankan didepan penguji

Pada tanggal 04 Agustus 2017

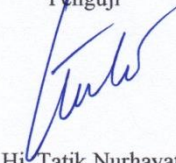
**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing,

Penguji



Dr. Hj. Alifah Ratnawati, MM



Prof. Dr. Hj. Tatik Nurhayati, MM

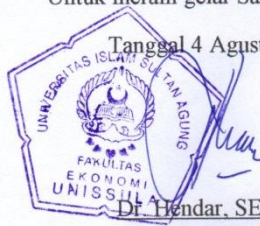


Dra. Hj. Sitty Yuwaliatin, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal 4 Agustus 2017



Dr. Hendar, SE, M. Si.

Ketua Program Studi Manajemen

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desi Citra Pranamasari

NIM : 30401311078

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN STRATEGI  
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN  
DI KANTOR JASA PENILAIAN PUBLIK (KJPP) SUGIANTO PRASODJO DAN REKAN  
DI SEMARANG

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, 19 September 2017



Nama Terang Desi Citra

---

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desi Citra Pranamasari

NIM : 30401311078

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Alamat Asal : Ds. Cabean Rt/Rw 09/05 Kecamatan Demak, Kabupaten Demak

No. HP/Email : 089662391506/desicitra19@gmail.com

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

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN, STRATEGI PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN DI KANTOR JASA PENILAIAN PUBLIK (KJPP) SUGIANTO PRASODJO DAN REKAN DI SEMARANG**

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, 19 September 2017

Yang menyatakan,



**Desi Citra Pranamasari**

NIM: 30401311078

\* Coret yang tidak perlu

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat hidayah-Nya, sehingga skripsi tentang “Analisis pengaruh kualitas layanan, penanganan komplain, strategi promosi terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen di kantor jasa penilaian publik (kjpp) Sugianto Prasodjo dan rekan di Semarang.” dapat penulis selesaikan dengan baik.

Maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan skripsi dalam meraih gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Atas berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah berkenan untuk memberikan segala yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini, perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Dr. Hendar, SE., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Dr. Hj. Alifah Ratnawati, MM selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis hingga skripsi ini selesai.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan skripsi ini.
5. Seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan do'a sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
6. Teristimewa kepada Alm. Bapak Sumarlan yang menjadikan motivasi penulis untuk mampu menyelesaikan skripsi ini.



Teristimewa kepada mas Ardwi Jaya Nowama yang telah memberikan do'a,dukungan,dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan do'a,dukungan,dan semangat selama penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari akan kekurangsempurnaan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar kelak dikemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Semarang, 28 Juli 2017



Penulis,