

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANG-
GAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA SILOL
KOPI AND EATERY**

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sar-
jana strata-1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Ditulis Oleh :

Nama : Nurashikin

Nomor Mahasiswa : 15311426

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2018/2019

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya yang menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi papan sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 15 April 2019

Penulis,



Nurashikin

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA
SILOK KOPI AND EATERY**

Nama : Nurashikin
Nomor Mahasiswa : 15311426
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 15 April 2019

Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing,



Suwarsono Muhammad Drs.,M.A.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DI
MEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA SILOL KOPI AND EATERY**

Disusun Oleh : **NURASHIKIN**

Nomor Mahasiswa : **15311426**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Selasa, tanggal: 14 Mei 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Suwarsono, Drs., MA.

Penguji : Al Hasin, Drs., MBA.



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang begitu besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Rasulullah SAW yang mana telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang terang benderang yang dapat dirasakan hingga saat ini, sehingga penulis dapat merasakan manfaat ilmu yang berkembang sangat pesat menurut perkembangan zaman.

Penyusunan skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Pada Silol Kopi And Eatery”, disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana (strata-1) program studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Pada penyusunan skripsi ini, tentunya tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak dan Ibu orang tua tercinta, Anwar Muhammad Hussain dan Subirah yang selalu memberikan motivasi dan dukungan penulis untuk menjadi lebih baik dan tak luput dari doa-doa beliau yang senantiasa mendoakan di setiap hembusan nafasnya.
2. Lanico Sinuhaji dan Febrian Sukarno kakak-kakak tersayang yang selalu memberikan semangat, dukungan dan ikut mendoakan. Semoga selalu diberikan kemudahan dalam segala urusan, dan doa terbaik untuk kalian selalu.
3. Bapak Fathul Wahid, ST.,M.Sc.,Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Dr. Jaka Sriyana, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Arif Hartono, S.E.,MHRM.,Ph.D. selaku ketua Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia.
6. Bapak Suwarsono Muhammad Drs.,M.A. selaku dosen pembimbing, yang dengan segala kesabaran, kerelaan dan keikhlasan hati memberikan saran, membimbing, mengoreksi, mendukung, dan memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Segenap staff pengajar prodi Manajemen dan seluruh keluarga besar Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah banyak memberikan penulis ilmu akademik maupun non akademik selama duduk di bangku perkuliahan.

8. Sahabat-sahabat dekat penulis “*ABG Hot*”, Risky Wulandani, Yuanita Nawang Pramadya, Ela Ramadhayana, Diah Ayu Ismawati, dan Medi Eliansyah terima kasih telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis, serta terima kasih untuk kebersamaannya selama hampir 4 tahun ini yang sudah memberikan banyak warna dalam hidup penulis.
9. Sahabat penulis tersayang “*Menantu Idaman*” yang berjuang bersama serta selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis yaitu, Dina Fitri, Nova Maharani, Nisita Ramadiani, Oka Savana, dan Dwi Retno.
10. Teman-teman Manajemen angkatan 2015 dan Teman-teman KKN UII 57 Unit 377. Semoga kita bisa bertemu suatu hari nanti dan berbagi kisah kesuksesan serta masa lalu kita. (Aamiin).
11. Kepada semua pihak, keluarga, sahabat maupun teman yang tidak dapat penulis sebut satu persatu, semoga kebaikan yang diperbuat menjadi amal ibadah yang diterima oleh Allah SWT. (Aamiin).

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah dan rahmat-Nya bagi kita semua, terima kasih untuk bantuannya selama ini, semoga juga dapat menjadi amal ibadah di hadapan-Nya. Aamiin.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi pembaca untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta berguna untuk penelitian selanjutnya.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 15 April 2019

Penulis,

Nurashikin

