

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DEALER MOTOR YAMAHA
DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar

Sarjana Strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi,

Universitas Islam Indonesia

Oleh :

Nama : Arjuna Akbar

No. Mhs : 09311186

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

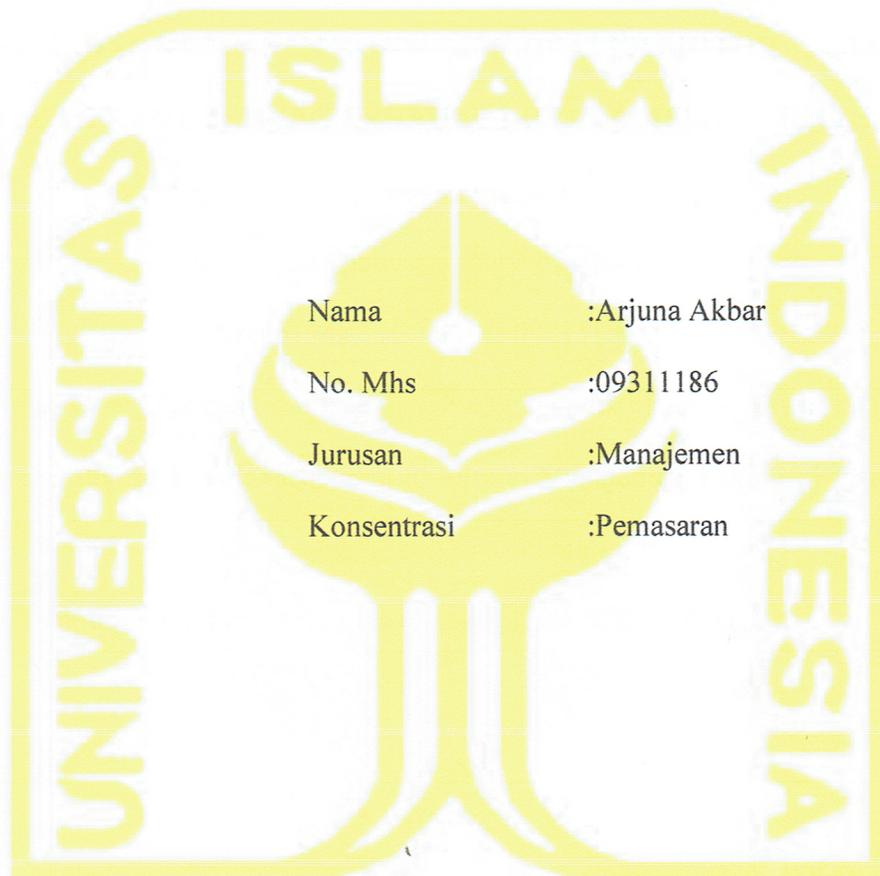
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2016

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DEALER MOTOR YAMAHA
DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**



Nama : Arjuna Akbar
No. Mhs : 09311186
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 14 Agustus 2016

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Anas Hidayat, Drs., MBA., Ph.D

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya 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 terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 10 Agustus 2016

Penulis,



BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DEALER MOTOR YAMAHA DAN DAMPAKNYA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN

Disusun Oleh : ARJUNA AKBAR

Nomor Mahasiswa : 09311186

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS

Pada hari Jum'at, tanggal: 23 September 2016

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Anas Hidayat, Drs., MBA., Ph.D.



.....

Penguji : Sumadi, Dr., M.Si.



.....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

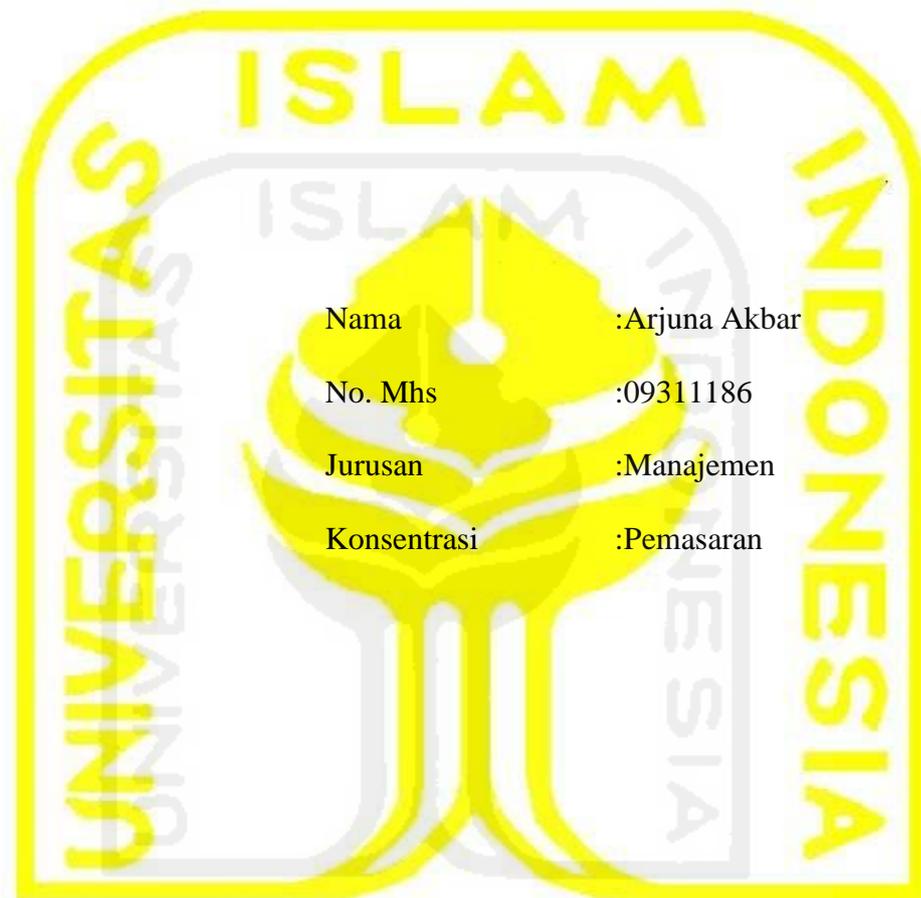
“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang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

Yogyakarta, 10 Agustus 2016

Penulis,

Arjuna Akbar

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DEALER MOTOR YAMAHA
DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**



Nama : Arjuna Akbar

No. Mhs : 09311186

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 10 Agustus 2016

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Anas Hidayat, Drs., MBA., Ph.D

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR / SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DEALER MOTOR YAMAHA
DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

Disusun Oleh : Arjuna Akbar

Nomor Mahasiswa : 09311186

Telah dipertahankan / diujikan dan disahkan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana strata-I di jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi,

Universitas Islam Indonesia

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Anas Hidayat, Drs., MBA., Ph.D

Penguji: Dr. Sumadi, M.Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

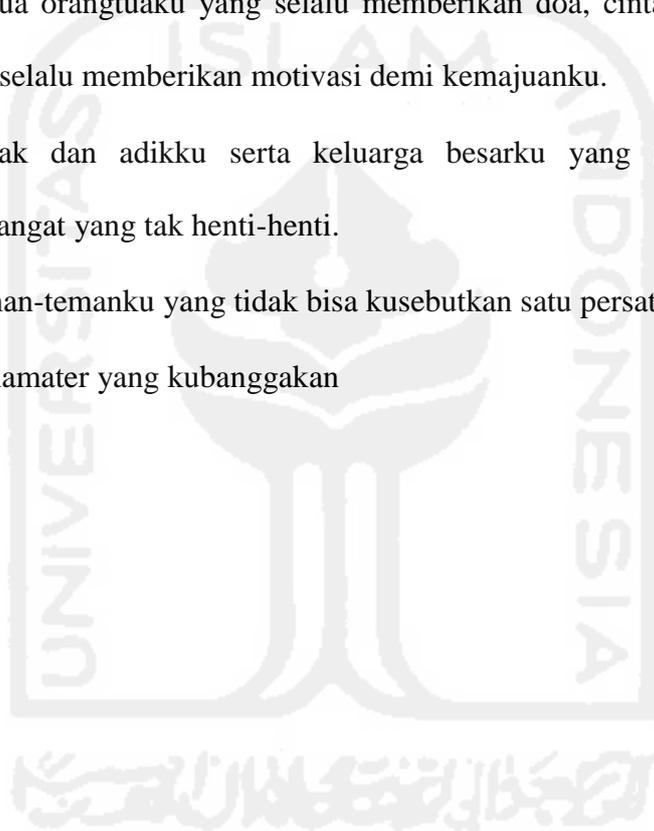
Universitas Islam Indonesia

Dr. D. Agus Harjito, M.si.

PERSEMBAHAN

Seiring dengan rasa syukur atas karunia Allah SWT, skripsi ini kupersembahkan kepada:

- Kedua orangtuaku yang selalu memberikan doa, cinta, kasih sayangnya, dan selalu memberikan motivasi demi kemajuanku.
- Kakak dan adikku serta keluarga besarku yang selalu memberikan semangat yang tak henti-henti.
- Teman-temanku yang tidak bisa kusebutkan satu persatu
- Almamater yang kubanggakan



MOTTO

“Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah pula kamu bersedih hati,
padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya,
jika kamu orang-orang yang beriman.”

(Q.S. Al-Imran: 139)

It always seems impossible until its done.

Nelson Mandela

You are never too old to set another goal or to dream a new dream.

C. S. Lewis

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikumWr.Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas karunia, rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang selalu memberikan syafa'atnya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DEALER MOTOR YAMAHA DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN”**.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata-1 Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia. Penulis juga ingin berterimakasih terhadap pihak-pihak, baik yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Beberapa pihak tersebut adalah:

1. Kedua orangtuaku tercinta, yang selalu memberikan kasih sayang, pengorbanan, dan doa yang tidak henti-hentinya dipanjatkan, agar anaknya dapat sukses dunia akhirat. Selain itu terima kasih atas dorongan, motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Maaf jika anakmu belum bisa memberikan apa-apa dan membalas seluruh cinta, kasih sayang, harta yang telah kalian berikan. Maaf jika anakmu telat menyelesaikan studinya,

sehingga harus menunggu lama untuk dapat melihat anakmu sukses. Yang bisa anakmu janjikan dalam waktu dekat adalah kelulusan.

2. Bapak Dr. Dwipraptono Agus Harjito, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Anas Hidayat, Drs., MBA., Ph.D., selaku pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ide, kritik dan semangat, sehingga skripsi ini dapat selesai, serta bapak dan ibu dosen, beserta seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Keluarga besar, kakak, adik, om, tante, pakde, budhe, mbah kakung, sepupu, keponakan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
5. Teman-teman serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis, sehingga terselesaikan skripsi ini.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan dapat dijadikan referensi yang membantu kemajuan ilmu yang terkait dengan skripsi ini.

Wassalamu'alaikumWr.Wb.

Yogyakarta, 10 Agustus 2016

Penulis