

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Kasus Pada Yamaha Mataram Sakti Kudus)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Dalam
Ilmu Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh:

Shifa Nanda Maharani

NIM : 212354

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM / MBS
TAHUN 2017**



**KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada

Yth. **Ketua STAIN KUDUS**

cq. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam

di -

Kudus

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa skripsi saudara : **Shifa Nanda Maharani**, NIM : 212354 dengan judul: **“Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Yamaha Mataram Sakti Kudus)”** pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah. Setelah dikoreksi dan diteliti sesuai aturan proses pembimbingan, maka skripsi dimaksud dapat disetujui untuk dimunaqosahkan.

Oleh karena itu, mohon dengan hormat agar naskah skripsi tersebut diterima dan diajukan dalam munaqosah sesuai jadwal yang direncanakan.

Demikian, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kudus, 20 Februari 2017

Hormat Kami,

Dosen Pembimbing


Irsad Andriyanto, S.E., M.Si.
NIP. 19800101 200801 1 031



**KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
KUDUS**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Shifa Nanda Maharani
NIM : 212354
Jurusan/Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam / Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : “Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus pada Yamaha Mataram Sakti Kudus)”

Telah dimunaqosahkan oleh Tim Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus pada tanggal :

06 Maret 2017

Selanjutnya dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah.

Kudus, 13 Maret 2017



Ketua Sidang / Penguji I

Dr. H. Abdurrahman Kasdi, Lc, M.Si
NIP. 19760025 200312 1 002

Penguji II

Muhamad Mustaqim, M.M., M. Pd.I
NIP. 19831210 200912 1 005

Dosen Pembimbing


Irsad Andriyanto, S.E., M. Si
NIP.19800101 200801 1 031

Sekretaris Sidang/ Penguji III


Mas'udi, S. Fil.L., MA
NIP. 19810504 200901 1 010

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shifa Nanda Maharani
NIM : 212354
Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus pada Yamaha Mataram Sakti Kudus).

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satu pun pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Kudus, 14 Februari 2017

Yang membuat pernyataan

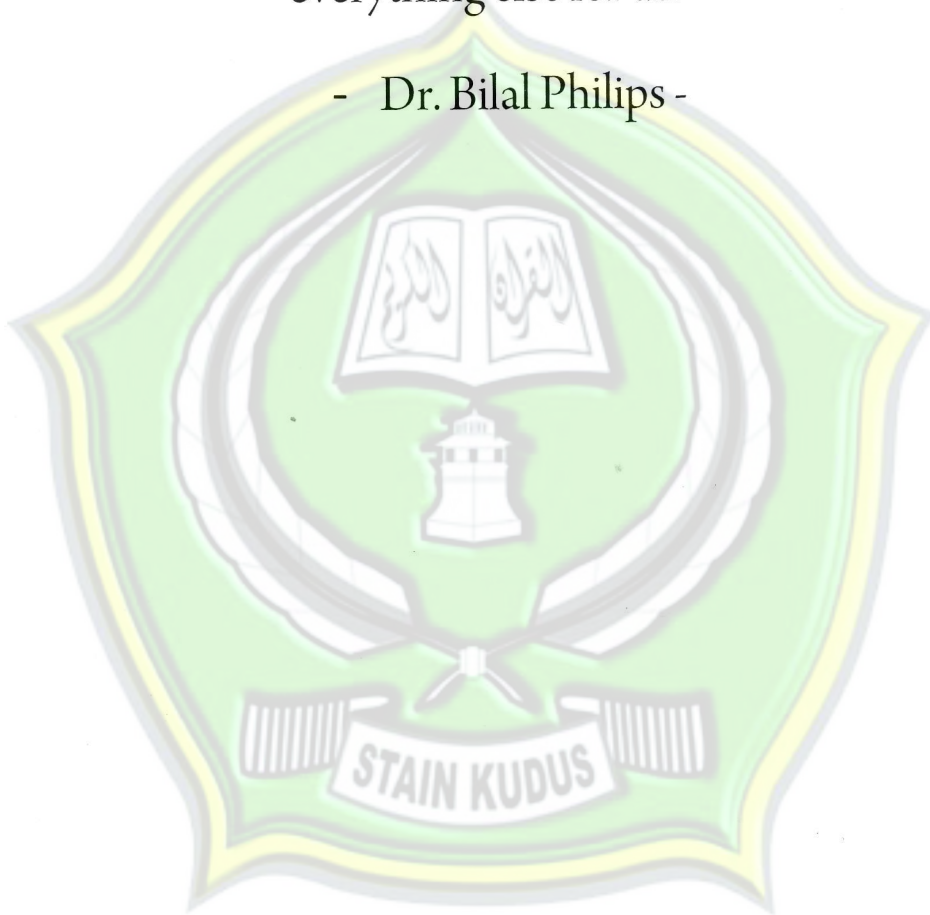


Shifa Nanda Maharani
NIM. 212354

MOTTO

When we repair our relationship with Allah, He repairs
everything else for us.

- Dr. Bilal Philips -



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, karya ilmiah ini penulis persembahkan kepada:

- Ibu Siti Khosi'ah dan Bapak Syam'ani yang selalu memberikan segala yang terbaik, mendukung, serta mendoakan dengan tulus untuk kesuksesan putrinya. Adik saya, Muhammad Faizal Izzulhaq yang saya yakin juga mendoakan yang terbaik untuk kakaknya. Terimakasih.
- Teman *anti-judgemental*, Solichatul Hidayah dan Dwi Erna Sari, terimakasih atas semangat, bantuan, dan kesabarannya terhadap saya. Semoga kesuksesan menyertai kita bersama.
- Teman-teman Kelas MBS-B '12, terimakasih atas 8 tahunnya., semoga kita dapat lulus dengan nilai yang kesemuanya baik, dan dimudahkan kedepannya.
- Keluarga KKN Gelombang 2 Desa Danyangmulyo Kecamatan Winong, Mbak Putri, Alfi, Ahwani, Ni'mah, Tante Alif, Mas Rowi, Nova, Mbak Innayah, Mas Huda, Mbak Dewi, Laila, Alfian, Ibadur, Mbak Milo, dan Pak Ustad, semoga silaturahmi kita selalu terjaga.
- Teman-teman seluruh Prodi MBS '12 yang tidak biasa saya sebutkan satu per satu, semoga sukses.
- Keluarga Koperasi Karyawan Pura terimakasih atas ilmu yang diberikan dalam dunia usahanya, semoga terus sukses dan maju.
- drg. Andi Meidhianto dan drg. Santini Meidhianto, Kopithong, dan Kopi Cilik, yang bersedia menerima saya sebagai *part timer* selama masa kuliah, terimakasih untuk ilmu, pengalaman bekerja, dan segala galanya. Semoga dilimpahkan rejekinya untuk kalian semua. Amin.

KATA PENGANTAR**Bismillahirrahmanirrahim.**

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Yamaha Mataram Sakti Kudus)**”.

Penyusun skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat di lupakan begitu saja. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H. Fathul Mufid, M.S.I., selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus yang telah merestui dalam pembahasan dan penyusunan skripsi ini.
2. Dr. H. Abdurrahman Kasdi, Lc., M.Si., selaku ketua Jurusan Syariah dan ekonomi islam sekolah Tinggi agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Irsyad Andriyanto, S.E, M.Si., selaku Wali studi dan Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan motivasi, semangat, nasehat dan selalu mendorong penulis ke arah yang lebih baik, serta memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Hj. Azizah, S.Ag., M.M., selaku Kepala Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam menyusun skripsi ini.
5. Para Dosen dan staf pengajar di lingkungan civitas akademik Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

6. Yamaha Mataram Sakti Kudus dan semua konsumen Yamaha Mataram Sakti Kudus yang telah memberikan ijin dan membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Ibu dan Bapak, serta keluarga besar dan orang terdekat yang telah memberikan dorongan do'a, moril maupun materiil dalam penyusunan skripsi ini, semoga Allah SWT senantiasa melindungi.
8. Sahabat dan teman-temanku yang selalu bersama sebagai tempat berbagi dalam suka maupun duka.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis mengucapkan terimakasih dan semoga kebaikan semua pihak yang telah memberikan bantuan mendapat balasan pahala dari Allah SWT.

Akhirnya penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga juga kemampuan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Kudus, 14 Februari 2017

Penulis



Shifa Nanda Maharani

NIM. 212354