

SKRIPSI

**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN PONSEL Z
CELLNOGORI PASIR PENGARAIAN**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjan Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH:

RODIAH

NIM : 1125026

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
2015**

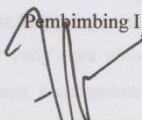
HALAMAN PENGESAHAN

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

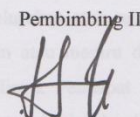
NAMA : RODIAH
NIM : 1125026
JUDUL : ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN PONSEL Z
CELL NOGORI PASIR PENGARAIAN

Skripsi ini telah di uji dan dipertahankan pada ujian akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada hari Kamis 03 September 2015 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan kesimpulan dan Saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, 03 September 2015

Pembimbing I


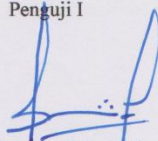
Arrafiqur Rahman, SE. MM
NIDN. 1018108502

Pembimbing II


Hamdi Sari Marvoni M.Ec.Dev
NIDN. 1014078003

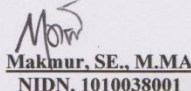
Penguji Ujian Akhir Komprehensif

Penguji I



Seprini, SE., MM
NIDN. 1025097804

Penguji II


Makmur, SE., M.MA
NIDN. 1010038001

Penguji III



Andi Afrizal, SE.M.Si.Ak, CA
NIDN. 1014118301

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian


Yulita Aini, SE., MM
NIDN. 1024097802

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Rodiah
Nomor mahasiswa : 1125026
Program studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN PONSEL Z CELL NOGORI PASIR PENGARAIAN (Studi pada Ponsel Z Cell Nogori Pasir Pengaraian)

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa yang tertulis dalam skripsi ini benar-benar karya saya sendiri, tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk apapun tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti hasil salinan atau tiruan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pasir Pengaraian, Juli 2015

Yang Membuat Pernyataan



KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan serta kemampuan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini, sholawat dan salam kepada nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan yang baik bagi kita semua.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, tetapi karena kemauan serta dorongan yang kuat akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini dengan judul **“ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN PONSEL Z CELL NOGORI PASIR PENGARAIAN”**

Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik material maupun spiritual. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih, yaitu kepada:

- a. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Feliatra, DEA selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian
- b. Ibu Yulfita Aini, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi pada Universitas Pasir Pengaraian
- c. Ibu Seprini, SE. MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi pada Universitas Pasir Pengaraian.
- d. Bapak Arrafiqurrahman, SE. MM sebagai pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.

- e. Bapak Hamdi Sari Maryoni M.Ec,Dev Selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk penulis dan memberikan saran-saran yang berarti.
- f. Terimakasih kepada Pimpinan dan Karyawan Ponsel Z Cell yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data dan informasi untuk penelitian ini
- g. Ayahanda dan Ibunda yang dengan ikhlas dan penuh dengan kesabaran, merawat, mendidik, serta membantu sehingga ananda dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar. Terimakasih atas semuanya, mudah-mudahan ananda dapat membalasnya. Amin....

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi terciptanya penulisan yang sempurna.

Pasir pengaraian, September 2015

Peneliti

Rodiah

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTARGAMBAR.....	vii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN	
HIPOTESIS	8
A. Landasan Teori	8
B. Kerangka Konseptual	28
C. Hipotesis.....	28
BAB III : METODE PENELITIAN.....	29
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	29
B. Populasi dan Sampel	29
C. Jenis dan Sumber data	30
D. Teknik Pengambilan Data	31
E. Definisi Operasional	32

F. Instrument Penelitian 33

G. Teknik Analisis Data 34

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pangsa Pasar Penjualan Sepeda Motor Menurut Merek.....	3
Tabel 1.2 Data penjualan Sepeda Motor Honda Tahun 2009-2014.....	4
Tabel 3.1 Defenisi Operasional.....	32

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Piramida Kesadaran Merek	17
Gambar 2.2 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	21
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	28