

# PERINGATAN !!!

*Bismillaahirrahmaanirrahiim  
Assalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh*

---

1. Skripsi digital ini hanya digunakan sebagai bahan referensi
2. Cantumkanlah sumber referensi secara lengkap bila Anda mengutip dari Dokumen ini
3. **Plagiarisme** dalam bentuk apapun merupakan pelanggaran keras terhadap etika moral penyusunan karya ilmiah
4. Patuhilah etika penulisan karya ilmiah

**Selamat membaca !!!**

*Wassalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh*

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA PT. MURAKAMI DELLOYD INDONESIA  
CIKARANG**

Skripsi

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Mencapai derajat sarjana S-1

Program Study Manajemen



Diajukan oleh

Ulfah Isnindya Putri Ikam

10090311217

**Kepada**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG**

**BANDUNG**

**2015**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
PT. MURAKAMI DELLOYD INDONESIA CIKARANG**

Skripsi yang dipersiapkandandisusunoleh

UlfahIsnindyaPutriIkam

10090311217

TelahdipertahankandidepanKomisiPengujiSkripsi

Padatanggal, 08 Agustus 2015

SusunanKomisiPenguji

PembimbingUtama,

Dr. Tasya Aspiranti,SE..M.Si

PembimbingPendamping,

NiningKoesdiningasih,SE..MM

AnggotaKomisiPenguji,

Prof. Dr. Muhardi,SE..M.Si

Skripsiini telahditerimasebagaisalahsatupersyaratan

Untukmemperolehgelarsarjana S-1

Tanggal 08 Agustus 2015

Dr. RatihTresnati, SE..MP

Ketua Program StudiManajemen

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Ulfah Isnindya Putri Ikam menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. MURAKAMI DELLOYD INDONESIA CIKARANG”** dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 08 agustus 2015 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan diuniversitas batal saya terima.

Bandung, 08 Agustus 2015

Yang memberikan pernyataan

(Ulfah Isnindya Putri Ikam)

NPM : 10090311217

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Mulailah dari tempat dimana Anda berada, dan pastikan Anda sekarang.*

*Jangan pernah lupakan, bahwa Anda sampai, hanya karena Anda berangkat.*

*Dan ingatlah, bahwa Batas waktu itu dibuat karena Anda harus selesai, tetapi karena Anda harus segera memulai.*

*Keberhasilan Anda ada pada tempat yang lebih tinggi dari apa yang sedang Anda kerjakan sekarang. (Mario Teguh)*

*“Boleh jadi kamu membenci sesuatu,*

*padahal ia amat baik bagimu,*

*dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu,*

*padahal ia amat buruk bagimu;*

*Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui”*

*- (QS. Al-Baqarah surah ke 2:216)*

*Sebuah persembahan untuk kedua orang tuaku tercinta, untuk setiap tetes keringat dan lantunan doa yang tiada henti dengan tulus engkau curahkan selama ini.*