



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PEMELIHARAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
CV BERKAH BANYU MUSTIKA**

SKRIPSI

Disusun Oleh :

Nama : SUDARTO
NPM : 20.51.1203
Jurusan : MSDM

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PARIWISATA INDONESIA
(STIEPARI) SEMARANG**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMELIHARAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN CV BERKAH BANYU MUSTIKA

Nama : Sudarto

NPM : 20.51.1203

Program Studi : S1 Manajemen

Konsentrasi : MSDM

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ray Oktafian, S.E.,M.MPar		

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMELIHARAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN CV BERKAH BANYU MUSTIKA

Nama : Sudarto

NPM : 20.51.1203

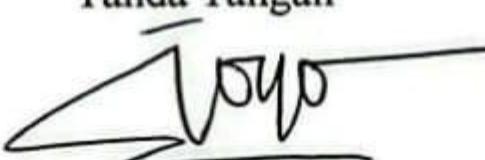
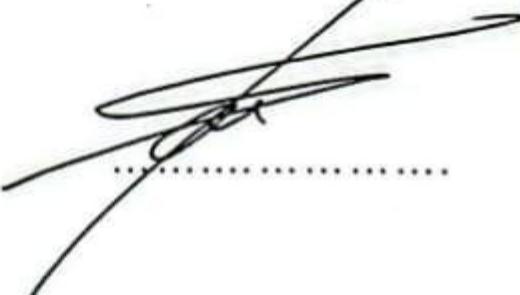
Program Studi : S1 Manajemen

Konsentrasi : MSDM

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ray Oktafian, S.E., M.MPar		

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Hendrajaya, S.E., M.M., Akt Penguji I	
Enik Rahayu, S.E., M.M Penguji II	
Syamsul Hadi, S.Pd.I., M.M Penguji III	



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkah dan limpahan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pemeliharaan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan CV Berkah Banyu Mustika”.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan proposal ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari semua pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini khususnya kepada :

1. Ibu Haniek Listyorini SE, MBA, selaku ketua STIEPARI Semarang
2. Dr. Krisnawati Setyaningrum N, S.TP., M.M, selaku Kaprodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia (STIEPARI) Semarang
3. Bapak Ray Octafian S.E.M.M.Par Selaku dosen pembimbing yang memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh kesabaran dan pengertian sampai proposal skripsi ini selesai.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen STIEPARI Semarang yang telah memberikan, mengarahkan dan memberikan ilmunya sehingga penulis mendapat bekal dalam menjalani masa depan yang penuh rintangan hambatan dan tantangan ini.
5. Bapak dan Ibu yang senantiasa selalu mendoakan, memberikan semangat dan mendukung dalam penyusunan proposal skripsi selama ini.

6. Rekan-rekan yang telah memberikan semangat dan motivasi pantang menyerah untuk dapat bersama-sama segera menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kesempurnaan yang di sebabkan karena keterbatasan penulis, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak untuk kesempurnaan proposal ini,

Akhir kata penulis berharap semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya, serta memberikan sumbangan pemikiran dalam ilmu manajemen sumber daya manusia.

Semarang, Februari 2024

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kajian Teori	6
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Obyek Penelitian	23
3.2 Metode Penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
3.4 Operasionalisasi Variabel	29
3.5 Alat Analisis	32
3.6 Persyaratan Validitas Data	34
DAFTAR PUSTAKA	35

