

ANALISIS PENGARUH AKTIVITAS CSR KECAP ABC "buka bersama kaum dhuafa" TERHADAP LOYALITAS DENGAN *CUSTOMER VALUE* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DAN HARGA SEBAGAI MODERASI DI SURABAYA

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN

DEPARTEMEN MANAJEMEN

PROGRAM STUDI MANAJEMEN



DIAJUKAN OLEH :

FAJAR DEWI KUSMARTININGRUM

NIM : 041211223041

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2015

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH AKTIVITAS CSR KECAP ABC "buka bersama kaum dhuafa" TERHADAP LOYALITAS DENGAN CUSTOMER VALUE SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DAN HARGA SEBAGAI MODERASI DI SURABAYA

DIAJUKAN OLEH:

FAJAR DEWI KUSMARTININGRUM

NIM: 041211223041

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,

Dr. SRI HARTNI, SE., M.SI

TANGGAL 23 Juni 2015

KETUA PROGRAM STUDI

Dra. Ec. NURI HERACHWATI, M.Si., M.Sc.

TANGGAL 26 Juni 2015

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Fajar Dewi Kusmartiningrum, 041211223041), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah skripsi yang disusun mengikuti penelitian dari ibu Dr. SRI HARTINI, SE.,M.SI. Merupakan bagian dari model penelitian yang dilakukan oleh ibu dosen pembimbing, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan di Universitas Airlangga.

Surabaya, 23 Juni 2015



Fajar Dewi Kusmartiningrum
NIM: 041211223041

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya sehingga penyusunan laporan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Laporan Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM). Selain itu laporan skripsi ini menjadi pengalaman dan pembelajaran nyata bagi penulis dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan.

Dalam proses penulisan skripsi ini, tentunya penulis banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil kepada penulis. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. H. Muslich Anshori, SE.,M.Sc., AK selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Drs. Sri Gunawan, M.Com., DBA. Selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.Si.,M.S.c. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Dr. Sri Hartini, SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, nasehat, arahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga atas semua ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
6. Kedua Orang tua tercinta Bapak Kusandar dan Ibu Hartutik yang penulis sayangi dan banggakan. Serta Kakak Erina dan Adek Bagus, yang telah banyak memberikan dukungan dan pengorbanan baik secara moril maupun materi, memberikan kasih sayang, doa dan semangat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Terima kasih penulis kepada teman-teman kampus khususnya Basri, Dora, Mate, Bebe, Bastian, Dimas yang selalu berjuang mengerjakan skripsi bersama-sama, memberikan semangat satu sama lain dalam menyelesaikan laporan ini. Untuk sahabat-sahabatku Dines, Rinda, Gigih, Viky yang sudah mau sering-sering direpotkan kesana kesini buat nemenin ngerjain skripsi. Buat sahabat paling rumpik Karin, Desta, Inge, Nanas, Aal, Mak Wulan yang selalu memberikan semangat setiap hari diwaktu lelah.
8. Beberapa masyarakat di Surabaya terima kasih atas kesediaan dan partisipasinya dalam membantu mengisi kuesioner penulis.
9. Semua pihak yang membantu dalam penyusunan laporan skripsi ini.\

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik sangat diharapkan agar dapat lebih baik lagi. Akhir kata, dengan segala keterbatasan serta dari ketulusan hati yang terdalam, Penulis berharap semoga Laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembacanya.

Surabaya, 07 Januari 2015

Penulis

