



Analisis Complaint Handling, Ikatan Pelanggan, Komunikasi Pemasaran Terhadap Peningkatan Minat Beli pada CV. Surya Alam Cemerlang Sidoarjo. Analysis of complaint handling, customer bonding, marketing communications to increase buying interest in CV. Surya Alam Cemerlang Sidoarjo.

Muhammad Andry Ivan Hidayat, S.M
192010200426

Dosen Pembimbing
Dra. Lilik Indayani, MM.

Dosen Penguji
Mas.Oetarjo, SE., M.M BKP
Misti Hariasih, SE., MM

**Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial**

**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Agustus, 2023**

DAFTAR ISI

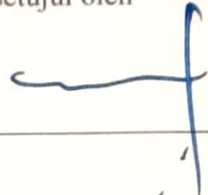
LEMBAR PENGESAHAN	2
DAFTAR ISI.....	3
ABSTRAK	4
I. Pendahuluan	4
II. Metode	6
III. Hasil dan Pembahasan.....	8
A. Karakteristik Responden.....	8
B. Uji Validitas	8
C. Uji Realibilitas.....	8
D. Uji Normalitas	8
E. Uji Multikolinearitas.....	9
F. Uji Heteroskedastisitas	9
G. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	9
H. Uji t (parsial)	10
I. Uji F	10
J. Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	10
K. Pembahasan	11
IV. Simpulan	11
V. Ucapan Terima Kasih.....	11
VI. Referensi	12
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH	14
PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA	15

LEMBAR PENGESAHAN

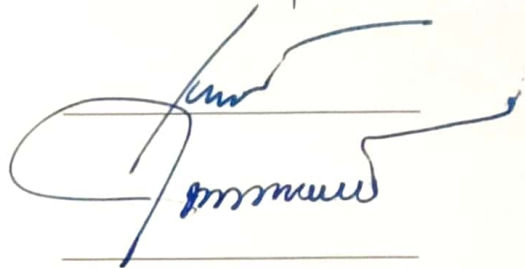
Judul : Analisis *Complaint Handling*, Ikatan Pelanggan, Komunikasi Pemasaran Terhadap Peningkatan Minat Beli pada CV. Surya Alam Cemerlang Sidoarjo
Nama Mahasiswa : Muhammad Andry Ivan Hidayat
NIM : 192010200426

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
Dra. Lilik Indayani, M.M.



Dosen Penguji 1
Mas Oetarjo, SE., M.M BKP



Dosen Penguji 2
Misti Hariasih, SE., MM

Dosen Program Studi
Dr. Vera Firdaus, S.Psi, M.M.
NIK. 220652

Diketahui oleh





Dekan
Poppy Febriana, S.Sos, M.Med.Kom.
NIK. 211427

Tanggal Ujian

(.24../.08../.23..)

Tanggal Lulus

(.24../.08../.23..)

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Muhammad Andry Ivan Hidayat
NIM : 192010200426
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Dra. Lilik Indayani, M.M
NIK/NIP : 970031
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Analisis Complaint Handling, Ikatan Pelanggan, Komunikasi Pemasaran Terhadap Peningkatan Minat Beli pada CV. Surya Alam Cemerlang Sidoarjo.
Kata Kunci : Complaint Handling, Ikatan Pelanggan, Komunikasi Pemasaran, Minat Beli.

TELAH:

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

- Bertanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- Menyerahkan tanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

(DRA. LILIK INDAYANI, M.M)
NIP/NIK. 970031

Sidoarjo, (22/08/2023)
Mahasiswa/

(MUHAMMAD ANDRY IVAN HIDAYAT)
NIM. 192010200426

*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul "**Analisis Complaint Handling, Ikatan Pelanggan, Komunikasi Pemasaran Terhadap Peningkatan Minat Beli pada CV. Surya Alam Cemerlang Sidoarjo**" adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 29 Agustus 2023



Muhammad Andry Ivan Hidayat
NIM. 192010200426