

**PENINGKATAN *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *PEOPLE, PROCESS*
DAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA ARMINA SKIN AND BEAUTY CLINIC.**

(Studi Kasus Pelanggan Armina Skin and Beauty Clinic)

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebaga Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana S1



Disusun Oleh :

NAMA : DIAH WULANDARI

NIM : 30401310757

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEMARANG

2017

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENINGKATAN *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *PEOPLE, PROCESS*
DAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA ARMINA SKIN AND BEAUTY CLINIC.**

(Studi Kasus Pada Pelanggan Armina Skin and Beauty Clinic Demak)

Disusun oleh :

Diah Wulandari

Nim : 30401310757

Telah dipertanyakan didepan penguji

Pada tanggal 2 Oktober 2017

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing

Dr. Ibnu Khajar, SE, Msi

Penguji 1

Drs. H. Noor Kholis, SE, Msi

Penguji II

Dr. H. Ardian Adhiatma, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal, 30 Oktober 2017



Dr. Hendar, SE, Msi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Diah Wulandari

Nim : 30401310757

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : “ Peningkatan customer loyalty melalui people, process dan customer satisfaction sebagai variable intervening pada Armina skin and beauty clinic (studi kasus pada pelanggan Armina skin and beuty clinic)” dan diajukan untuk diuji pada tanggal : 2 Oktober 2017, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lainyang saya ambil dengan cara mengambil atau ,meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penlis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang laintanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Semarang, 3 oktober2017

Yang memberi pernyataan

Dosen Pembimbing



Dr. Ibnu Khajar, SE, MSi



Diah Wulandari

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

- ❖ Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para nabi”

(HR. Dailani dari Anas r.a)

- ❖ Siapapun yang menempuh suatu jalan untuk mendapatkan ilmu, maka Allah akan memberikan kemudahan jalannya menuju syurga”

(H.R Muslim)

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

- Kedua orang tuaku tercinta yang selalu memotivasi dan berdoa untuk keberhasilanku
- Teman terdekatku dan sahabat – sahabatku yang selalu memberiku semangat dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini
- Almamater

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian skripsi dengan judul **“PENINGKATAN *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *PEOPLE PROCESS* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA ARMINA SKIN AND BEAUTY CLINIC DI DEMAK“** yang disusun sebagai syarat akademis untuk menyelesaikan program sarjana (S1) jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Agung semarang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan dan bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Ibnu Khajar, SE, MSi selaku dosen pembimbing atas segala arahan dan bimbingannya sehingga praskripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
2. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, SE., M.Si.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultam Agung Semarang.
3. Bapak Dr. Hendar, SE, MSi selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama

belajar di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

5. Kedua orangtua saya bapak Mashar dan ibu Al Hidayah yang sudah memberikan doa dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman terdekat saya Iqbal yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada saya. Kakak dan adik saya Anita dan Emilia, sahabat saya Susi, Dewi, Amel, Wahyu, Desi, Nina dan yang lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang sudah mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan memberikan semangat dan doanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan. Semoga karya kecil ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Semarang, 27 September 2017



Diah Wulandari