

**ANALISA PENGARUH CITRA DIRI KONSUMEN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus NATASHA Skin Clinic Center Semarang)**

**Skripsi
untuk memenuhi sebagian prasyarat
Mencapai derajat Sarjana S1
Program Studi Manajemen**



**Diusulkan oleh:
MUHAMMAD LUTFI ADIB
NIM. 30401310882**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2017**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISA PENGARUH CITRA DIRI KONSUMEN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus NATASHA Skin Clinic Center Semarang)**

Disusun Oleh :

Muhammad Lutfi Adib

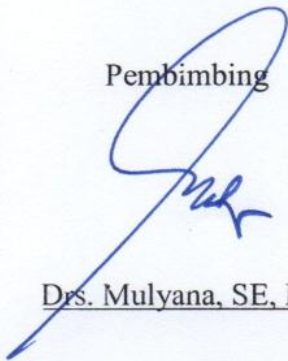
NIM : 30401310882

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 02 Agustus 2017

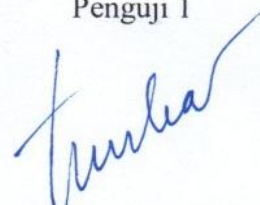
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



Drs. Mulyana, SE, M.Si

Penguji 1



Prof. Dr. Hj. Tatiek Nurhayati, MM

Penguji 2



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal 02 Oktober 2017



Dr. Hendar, SE, MSi

Ketua Program Studi Manajemen

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Lutfi Adib

Nim : 30401310882

Menyatakan bahwa skripsi ini denn judul : **Analisa Pengaruh Citra Diri Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Natasha Skin Clinic Center Semarang)** dan diajukan untuk diuji pada : 02 Oktober 2017 adalah hasil karya saya.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tulisan ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat dari penulisan lain, yang saya akui seolah-olah tulisan saya sendiri, kecuali bagian yang bersumber informasinya yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

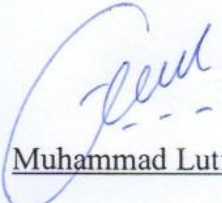
Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri. Saya juga bersedia bila gelar dan ijasah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing


Drs. Mulyana, SE, M.Si

Semarang, 02 Oktober 2017

Yang memberi pernyataan,


Muhammad Lutfi Adib

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

1. *Dan mereka tiada menafkahkan suatu nafkah yang kecil dan tidak (pula) yang besar dan tidak melintasi suatu lembah, melainkan dituliskan bagi mereka (amal saleh pula), karena Allah akan memberi balasan kepada mereka (dengan balasan) yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan. (At-Taubah, 9:121)*
2. Proses Tidak Pernah Menghianati Hasil.
3. Belajarlah dari kesalahan yang pernah engkau lakukan

PERSEMBAHAN :

1. Kedua orang tuaku tercinta yang selalu memberikan semangat dan do'a.
2. Adik-adikku yang selalu mendukung dan memberi semangat.
3. Saudara, sahabat dan teman-temanku yang selama ini telah berbagi kebersamaan dalam suka maupun duka
4. Almamaterku tercinta UNISSULA.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“ANALISA PENGARUH CITRA DIRI KONSUMEN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus NATASHA Skin Clinic Center Semarang)”**

Skrripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen .

Selama pengerjaan Skripsi penulis banyak mendapatkan bimbingan, saran dan kerja sama dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. Mulyana, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan S.
2. Hj. Olivia Fachrunisa, SE, Msi, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Dr. Hendar SE. Msiselaku ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

5. Seluruh Staf Pengelola Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang senantiasa memberikan pelayanan yang baik selama ini.
6. Kedua orang tua, Bapak serta Ibu yang telah memberikan dorongan baik spiritual maupun materil serta do'a guna kelancaran penyusunan Skripsi ini.
7. Adik-Adikku yang telah memberikan semangat, do'a dalam penyusunan Skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
8. Teman-temanku seperjuangan keluarga besar kelas F Manajemen dan Manajemen angkatan 2013, terimakasih atas semangat dan dukungan kalian.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian Skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk kesempurnaan penelitian ini. Peneliti juga memohon maaf apabila dalam penulisan usulan penelitian ini terdapat kesalahan, mengingat keterbatasan pengetahuan peneliti. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi berbagai pihak.

Semarang, 02 Oktober 2017

Peneliti

Muhammad Lutfi Adib