

# PERINGATAN !!!

*Bismillaahirrahmaanirrahiim  
Assalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh*

---

1. Skripsi digital ini hanya digunakan sebagai bahan referensi
2. Cantumkanlah sumber referensi secara lengkap bila Anda mengutip dari Dokumen ini
3. **Plagiarisme** dalam bentuk apapun merupakan pelanggaran keras terhadap etika moral penyusunan karya ilmiah
4. Patuhilah etika penulisan karya ilmiah

**Selamat membaca !!!**

*Wassalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh*

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN**

**(Studi Kasus Pada Konsumen Biya Salon Muslimah)**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Mencapai Gelar Sarjana S-1

Program Studi Manajemen



Diajukan oleh

**Seftian Nugraha**

**10090311223**

**Kepada**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG**

**BANDUNG**

**2015**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**  
**(Studi Kasus Pada Konsumen Biya Salon Muslimah)**

Skripsi yang dipersiapkan dan disusun oleh

Seftian Nugraha  
10090311223

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama

Nina Maharani, SE.,MS.I.

Tanggal

Pembimbing Pendamping

Dede R Oktini, SE.,M.Si

Tanggal

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**  
**(Studi Kasus Pada Konsumen Biya Salon Muslimah)**

Skripsi yang dipersiapkan dan disusun oleh  
Seftian Nugraha

10090311223

Telah dipertahankan di depan Komisi Penguji Skripsi  
Pada tanggal 8 agustus 2015

Susunan komisi penguji

Pembimbing Utama

Komisi Penguji

Nina Maharani, SE., M.Si

Dr. Ratih Tresnati, SE., MP

Pembimbing pendamping

Dede. R Oktini, S.E, M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar S-1 Tanggal .....

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Ratih Tresnati, SE., MP

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Seftian Nugraha menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi Kasus Pada Konsumen Biya Salon Muslimah)”** dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 8 Agustus 2015 adalah hasil karya saya.

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkain kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan universitas batal saya terima.

Bandung, 3 Agustus 2014  
Yang Membuat Pernyataan

(Seftian Nugraha)

NPM:10090311223



*Motto*

*“Berangkatlah dengan penuh keyakinan*

*Berjalan dengan penuh keikhlasan*

*Istiqomah dalam menghadapi cobaan”*

The logo of Universitas Islam Bandung is a circular emblem. It features a central square with a horizontal bar across its middle. The words "UNIVERSITAS ISLAM" are written in an arc along the top inner edge of the circle, and "BANDUNG" is written along the bottom inner edge. The entire logo is rendered in a light gray, semi-transparent style.

*“Where there is a life, there is a hope”*

*كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ (متفق عليه)*

*Artinya: “Kamu sekalian adalah pemimpin dan akan dimintai pertanggung jawabannya mengenai orang yang dipimpinnya.  
(H.R. Bukhari Muslim)*