



**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP
KESETIAAN PELANGGAN MELALUI KEPERCAYAAN
PELANGGAN PADA KLINIK KECANTIKAN ERHA DI
TANGERANG SELATAN**

(Studi Kasus Pengguna Klinik Kecantikan Erha)

SKRIPSI

Zahrotun Nikmah

2019021085

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN**

2024

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP
KESETIAAN PELANGGAN MELALUI KEPERCAYAAN
PELANGGAN PADA KLINIK KECANTIKAN ERHA DI
TANGERANG SELATAN**

(Studi Kasus Pengguna Klinik Kecantikan Erha)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana dalam Bidang (Manajemen) pada Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya

Zahrotun Nikmah

2019021085

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2024**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan Melalui Kepercayaan Pelanggan Terhadap Klinik Kecantikan Erha Di Tangerang Selatan

Nama : Zahrotun Nikmah

NIM : 2019021085

Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 20 Juni 2024

Menyetujui,

Pembimbing Utama

M. Trio Febryantoro, S.E., M.M., Ph.D

NIP

Kepala Program Studi Manajemen

(Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA)

NIP

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan Melalui Kepercayaan Pelanggan Pada Klinik Kecantikan ERHA Di Tangerang Selatan

SKRIPSI

Oleh:

Zahrotun Nikmah

2019021085

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Pada Hari/Tanggal, 3 Juli 2024

	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing Utama <u>Mohamad Trio Febriventom, S.E., M.M. Ph.D.</u> NIP. 08.0722.015		5 Juli 2024
Dosen Penguji 1 <u>Teguh Prasetyo, S.E., M.Si.</u> NIP. 08.0814.019		5/7-2024 /07
Dosen Penguji 2 <u>Windarko, S.T., M.M.</u> NIP. 08.0823.020		5/7-24

Mengetahui:

Kepala Program Studi Manajemen


Cy Dede Sulaman, S.E., M.M.,
CMA.
NIP. 08.0122.001
Tanggal: 5 Juli 2024

Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis


Dra. Clara Evi C. Gitaraninghas,
M.A., Ph.D.
NIP. 08.0920.027
Tanggal: 5 Juli 2024



SURAT PERNYATAAN
MENGENAI ORISINALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI,
PELIMPAHAN HAK CIPTA

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Zahrotun Nikmah
NIM : 2019021085
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi saya yang berjudul
Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan Melalui Kepercayaan Pelanggan Pada Klinik Kecantikan ERHA Di Tangerang Selatan.

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagianisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah 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 Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 05 Juli 2024



Nama : Zahrotun Nikmah
NIM : 2019021085

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan YME, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat menyusun Skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan Melalui Kepercayaan Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Erha di Tangerang Selatan. (Studi Kasus Pengguna Klinik Kecantikan Erha)”** ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelebsaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Bapak Ir. Frans Satyaki Sunito. Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya
2. Bapak Ir. Yudi Samyudi, Ph.D. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya
3. Ibu Clara Evi C. Citraningtyas, Dra., M.A., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.
4. Bapak Dr. Dede Suleman, S.E., M.M.,CMA. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.
5. Bapak Mohammad Trio Febriyantoro, S,E., M.M.Ph.D. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, energi, dan memberikan dukungan sepenuh hati kepada peneliti selama proses penelitian ini.
6. Bapak Rahman dan Ibu Sri Rahayu. Selaku kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan penuh yang berupa moril serta materil dalam perkuliahan ini.

7. Om dan Tante Penulis yang selalu membantu dan memberikan dukungan dan semangat.
8. Juan Asitimbay, selaku kekasih penulis yang membersamai penulis dalam mengerjakan penelitian ini serta selalu memberikan dukungan penuh.
9. Sahabat-sahabat terkasih yang memberikan dukungan. Sinta Fujiyanti, Rizka Madaniah, Lisa Arini.
10. Muhammad Anwar, selaku staff JSDP yang membantu penulis dalam proses poin JSDP.
11. Ibu pemilik *photocopy* Villa Mutiara yang selalu memberikan potongan harga kepada penulis.
12. Zahrotun Nikmah, diri saya sendiri. Yang mau bertahan dan kuat sampai berada di titik ini. Tidak mudah melakukan 2 tanggung jawab dalam waktu yang bersamaan. Tapi semua sudah dibuktikan dengan keberhasilan ini.
13. Seluruh responden yang telah senantiasa berkontribusi dalam penelitian ini.
14. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan do'a, dukungan, serta bantuannya kepada penulis.

Tangerang Selatan, 18 Juni 2024

Zahrotun Nikmah