



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Nilai Pelanggan, Harga dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas
Pelanggan Air Minum Isi Ulang “BIRU”**

**Dhimas Adi
Frellianto
151500069**

**Dosen Pembimbing
I. Made Bagus Dwiarta, SE.,MM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI
2020**

**PENGARUH NILAI PELANGGAN, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN AIR MINUM ISI
ULANG “BIRU”**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

**DHIMAS ADI FRELIANTO
151500069**

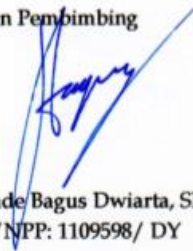
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk di uji:

Tanggal : 17 Januari 2020

Dosen Pembimbing



I. Made Bagus Dwiarta, SE.,MM
NIP/NPP: 1109598/ DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Pelanggan, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Minum Isi Ulang “BIRU”

Identitas Mahasiswa :

- a. Nama : Dhimas Adi Frelianto
- b. NIM : 151500069
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi
- e. Alamat *e-mail* : dhimasadi17@gmail.com

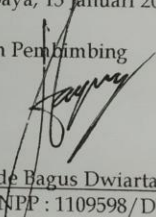
Mengesahkan
Karya Program Studi



I. Made Bagus Dwiarta, SE.,MM
NIP/NPP : 1109598/DY

Surabaya, 13 Januari 2020

Dosen Pembimbing



I. Made Bagus Dwiarta, SE.,MM
NIP/NPP : 1109598/DY

Menyetujui
Dekan



Drs. Teguh Purwanto, MM
NIP/NPP : 196012221990031001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dhimas Adi Frellainto
NIM : 151500069
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul :

"Pengaruh Nilai Pelanggan, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Minum Isi Ulang "BIRU". Yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2019-2020 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 13 Januari 2020



Dhimas Adi Frellainto
NIM: 151500069

Motto

Tekuni dan kerjakanlah kewajibanmu, Jangan sampai melalaikan dan menimbulkan penyesalan yang datang belakangan, Karna hasil yang memuaskan akan mendatangkan kenikmatan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **"Pengaruh Nilai Pelanggan, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Minum Isi Ulang "BIRU"**.

Selama proses penelitian hingga terselesaikannya skripsi ini, peneliti banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. H.Djoko Adi Waluyo, ST, MM, DBA selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Ibu Dra. Siti Istikhoroh Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd, MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Dosen Pembimbing Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, atas pendidikan selama dibangku kuliah.
5. Bapak/Ibu selaku Pimpinan Air Minum Isi Ulang "BIRU" yang telah memberi ijin penelitian kepada penulis hingga skripsi ini selesai tepat waktu.
6. Kepada kedua orang tua saya Bapak Ryanto dan Ibu Sarofah, Adik saya Deny Pramudya Arianto yang telah mendukung selama pengerjaan skripsi ini.
7. Sahabat dan rekan seperjuangan Manajemen E 2015, (Lintar , Asrori, Fahri) Aliansi Warkop Latte, Aliansi Warkop Jelata) yang tiada henti memberi dukungan dan motivasi kepada peneliti.

Dalam penelitian skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat peneliti harapkan. Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya,13 Januari 2020

Peneliti,