



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
di Klinik Annabel Beauty Driyorejo**

Ayu Rozalia Anggraini
161500127

Dosen Pembimbing
Dra. Siti Istikhoroh, M.Si

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

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
KLINIK ANNABEL BEAUTY DRIYOREJO**

SKRIPSI

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

**AYU ROZALIA ANGGRAINI
NIM : 161500127**

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

Lembar Persetujuan

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak diuji:

Tanggal : 20 Juli 2020

Dosen Pembimbing,



Dra. Siti Istikhoroh, M.Si
NIP. 19671019.199203.2001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Klinik Annabel Beauty Driyorejo

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Ayu Rozalia Anggraini
- b. NIM : 161500127
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adibuana Surabaya
- e. Alamat e-mail : ayurozalia98@gmail.com



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Selasa

Tanggal : 11 Agustus

Tahun : 2020

Mengetahui,

Dosen Penguji I



Drs. H. Teguh Purwanto, M.M
NIP: 196012221990031001

Dosen Penguji II



Aristha Purwanthari S, SE., M.A
NPP: 1507729/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ayu Rozalia Anggraini

NIM : 161500127

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Klinik Annabel Beauty Driyorejo" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2020 bersifat original.

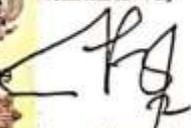
Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

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

Surabaya, 20 Juli 2020

Mahasiswa,





Ayu Rozalia Anggraini

NIM : 161500127

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Klinik Annabel Beauty Driyorejo”**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. M. Subandowo, MS. Selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buna Surabaya
2. Bapak Drs. H. Teguh Purwanto, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, SE. MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Ibu Dra Siti Istikhoroh, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan pengarahan, bimbingan dan koreksi serta membantu selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah membekali ilmu pengetahuan dan wawasan selama dibangku kuliah
6. Kepada Ibu May Lisawati selaku owner Klinik Annabel

Beauty Driyorejo yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.

7. Kepada kedua orang tua, adik, kakek dan nenek saya yang sudah memberikan motivasi dan dukungan serta doa restu kepada saya dalam menyelesaikan skripsi.
8. Kepada Saint Willy selaku orang spesial yang selalu membantu, menemani, dan memberikan semangat hingga skripsi ini terselesaikan.
9. Kepada Imelda, Nining, Muji, Arif, dan Fajar selaku sahabat baik yang selalu memberikan dukungan agar skripsi bisa terselesaikan tepat waktu.
10. Kepada semua rekan seperjuangan Prodi Manajemen khususnya kelas F angkatan 2016 yang selalu membantu dan memberikan dukungan selama 4 tahun ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 20 Juli 2020

Penulis

MOTTO

“Setiap orang pasti mempunyai mimpi, begitu juga saya, namun bagi saya yang paling penting adalah bukan seberapa besar mimpi yang kamu punya, tapi seberapa besar usaha kamu untuk mewujudkan mimpi itu”

~AYU ROZALIA ANGGRAINI~