



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA BEAUTY CARE dr. A AESTHETIC
CENTRE DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

**MARETHA ANNESYA HUTAURUK
1601020019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA
DELI SERDANG
2020**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA BEAUTY CARE dr. A AESTHETIC
CENTRE DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan
pada Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional
di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia**

**MARETHA ANNESYA HUTAURUK
1601020019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA
DELI SERDANG
2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, belum pernah dipublikasikan oleh siapapun juga sebelumnya, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Deli Serdang, 12 November 2020



Maretha Annesya Hutauruk

1601020019

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA BEAUTY CARE dr. A AESTHETIC CENTRE DI KOTA MEDAN

Diajukan Oleh:

Nama : Maretha Annesya Hutauruk
NIM : 1601020019
Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Pemasaran Internasional pada Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia

DEWAN PENGUJI

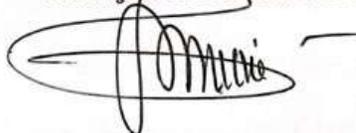
Pembimbing : Dr. Hendra, S.E., M.si
Penguji : Drs. Vinsensius Matondang, MBA
Penguji : Dany Perdana Sitompul, S.T, M.M,



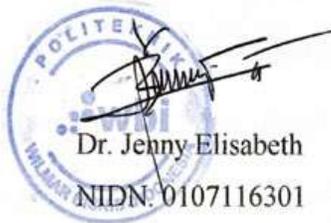
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Manajemen Pemasaran Internasional

Direktur,
Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia



Binsar Sihombing, S.E., M.Si,
NIDN. 0108066502



Dr. Jenny Elisabeth
NIDN: 0107116301

Ditetapkan di : Deli Serdang
Tanggal : 12 November 2020

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yesus, karena berkat kasih dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Beauty Care dr. A Aesthetic Centre di Kota Medan”. Yang mana skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M) di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang dialami penulis, namun berkat dorongan, motivasi, dan bimbingan dari beberapa pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Penulis berharap agar skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat dipersembahkan oleh penulis. Tetapi penulis menyadari bahwa tidak tertutup kemungkinan didalamnya terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan penulis. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan bergua bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada orangtua penulis yaitu Ayah saya Kristian Yudoka Hutauruk, S.E, dan Ibu saya Farida Sembiring, S.E., yang senantiasa membimbing, mengarahkan dan mendoakan saya. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr Jenny Elizabeth, selaku Direktur Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.
2. Bapak Binsar Sihombing, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

3. Bapak Dr. Hendra,S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Drs. Vinsensius Matondang, MBA, selaku Dosen Pembimbing Pendamping, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini
5. Bapak Dany Perdana Sitompul, S.T, M.M, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritikan dan masukan positif yang membangun dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen, serta pegawai di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.
7. Kakak penulis, Krisfandi Thorkiz Hutaauruk, S.Tr.M, dan Ayu Anantha Hutaauruk, S.E, dan Ogi Syaputra yang sudah tenang di surga, serta nenek saya Nalsali Tarigan yang selalu memberikan semangat kepada saya
8. Ibu dr. Angelina, M.Biomed AAM, selaku pemilik dari Beauty Care dr. A Aesthetic Centre yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian saya.
9. Seluruh Keluarga Besar Jati Family, atas doa, dukungan, dan semangat dari kalian yang membuat saya semangat sampai di tahap ini..
10. Teman-Teman Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia, yang selalu memberikan semangat dan bantuan dalam melakukan penulisan skripsi ini.
11. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesainya skripsi ini, penulis sangat mengucapkan terima kasih.

Akhir kata penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa-mahasiswi serta pembaca sekaligus dapat menambah pengetahuan.

Semoga Tuhan Allah membalas segala kebaikan dari seluruh pihak yang disebutkan namanya serta yang tidak disebutkan namanya. Mohon maaf apabila ada kesalahan yang saya perbuat selama saya di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

Deli Serdang, 12 November 2020

Penulis,



Maretha Annesya Hutauruk

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maretha Annesya Hutaaruk

NPM : 1601020019

Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

Jenis karya : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA BEAUTY CARE dr. A AESTHETIC CENTRE DI KOTA MEDAN.

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Deli Serdang, 12 November 2020

Yang Membuat Pernyataan



Maretha Annesya Hutaaruk