

**PENGARUH PROGRAM *LOYALTY*, KUALITAS LAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA KLINIK INF *SKINCARESOLUTION*)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

Kamila Ramadani
202110160311072

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH PROGRAM *LOYALTY*, KUALITAS LAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA KLINIK INF *SKINCARESOLUTION*)**

Oleh:

Kamila Ramadani

202110160311072

Malang, Maret 2025

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I



(Bambang Widagdo, Prof., Dr., M.M.)

Pembimbing II



(Novi Puji Lestari, SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PROGRAM LOYALTY, KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Klinik INF Skincare Solution)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Kamila Ramadani**

NIM : **202110160311072**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 15 Maret 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : **Prof. Dr. Bambang Widagdo, M.M.**

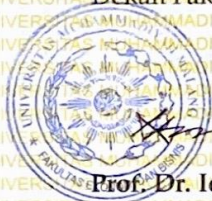
Pembimbing II : **Novi Puji Lestari, S.E., M.M.**

Penguji I : **Dr. M. Jihadi, M.Si.**

Penguji II : **Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.



Dr. Nurul Asfiah, M.M.

SKRIPSI

**PENGARUH PROGRAM LOYALTY, KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Klinik INF Skincare Solution)**

Oleh :


Kamila Ramadani

202110160311072

Diterima dan disetujui
pada tanggal 15 Maret 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Prof. Dr. Bambang Widagdo, M.M.


Novi Puji Lestari, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,




Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Kamila Ramadani
NIM : 202110160311072
Program Studi : Manajemen
Surel : kamilaramadani25@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, Maret 2025

Yang membuat pernyataan,



Kamila Ramadani

**PENGARUH PROGRAM *LOYALTY*, KUALITAS LAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA KLINIK INF *SKINCARE*SOLUTION)**

Kamila Ramadani ¹, Bambang Widagdo ², Novi Puji Lestari ³

*Management Department, Universitas Muhammadiyah Malang,
Indonesia Corresponding E-mail: kamilaramadani25@gmail.com*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of loyalty programs, service quality, and price on the level of customer satisfaction at the INF SkincareSolution Clinic. The research method used is a quantitative approach with survey techniques, where data is obtained through distributing questionnaires to 143 respondents consisting of customers who take part in the loyalty program and have made treatments or product purchases in the last month.

The data collected was then analyzed using multiple linear regression tests with the help of SPSS software to test the relationship between the variables studied. The results of this study indicate that there is a positive and significant influence between the loyalty program, service quality, and price on customer satisfaction. Therefore, the clinic is advised to continue to improve the loyalty program, service quality, and price in order to increase and maintain customer satisfaction.

Keywords : *Loyalty Programs, Service Quality, Price, Customer Satisfaction*

**PENGARUH PROGRAM *LOYALTY*, KUALITAS LAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA KLINIK INF *SKINCARESOLUTION*)**

Kamila Ramadani ¹, Bambang Widagdo ², Novi Puji Lestari ³

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang

E-mail: kamilaramadani25@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh program *loyalty*, kualitas layanan, dan harga terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Klinik INF *SkincareSolution*. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei, di mana data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 143 responden yang terdiri dari pelanggan yang mengikuti program *loyalty* dan telah melakukan perawatan atau pembelian produk dalam sebulan terakhir.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS untuk menguji hubungan antara variabel yang diteliti. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara program *loyalty*, kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, klinik disarankan untuk terus meningkatkan program *loyalty*, kualitas layanan, serta harga demi meningkatkan dan menjaga kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Program *Loyalty*, Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya yang senantiasa menyertai setiap langkah saya sehingga skripsi yang berjudul "Pengaruh Program *Loyalty*, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Klinik NIF *Skincaresolution*)" dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Shalawat serta salam tak lupa saya haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya, yang telah membawa kita dari kegelapan menuju cahaya ilmu pengetahuan. Semoga kita semua senantiasa diberikan kekuatan untuk mengikuti sunnah beliau.

Selama proses penyusunan skripsi ini, saya menerima banyak dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Sebagai bentuk rasa syukur, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE., M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang-
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M., selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bambang Widagdo, Prof., Dr., M.M. selaku dosen pembimbing I penulis.
5. Novi Puji Lestari, SE., MM selaku dosen pembimbing II penulis.
6. Klinik INF *Skincaresolution* selaku objek penelitian saya, ucapan terimakasih penulis ucapkan kepada owner klinik tersebut yang bersedia untuk dijadikan objek penelitian dan membantu penulis selama penelitian ini.
7. Ebokku tercinta, Hetty Nurul Yuniawati. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai dibangku perkuliahan, tapi semangat,

motivasi serta do'a yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu lesaikan studinya sampai sarjana. Terimakasih ebokku sudah selalu memberikan kasih sayang, materi, dan fasilitas terbaik selama menempuh pendidikan ini.

8. Ayahku tersayang, ayah Hasan Yulistiadi. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu memberikan dukungan dan bekerja keras agar penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Terimakasih ayahku sudah selalu memberikan kasih sayang, materi, dan fasilitas terbaik selama menempuh pendidikan ini.
9. Saudara dan saudari tercinta, Basyuni Kriswandana, Ika Oktaviandita, Nada Widyasari, Miftah Syarif Hidayatullah, Qurrotul Aini, Moh. Nashril Maulana Hasan dan Khumaira Azzahra yang selalu memberikan motivasi dan dorongan semangat agar penulis tetap semangat dalam menjalankan perkuliahan.
10. Keponakan tersayang, Adzkiya Yumna Adiba dan Khadijah Hanindya Syarif yang selalu menjadi *mood booster* penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
11. Seseorang yang spesial, Romansa Septa Bintang. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan dukungan, semangat dan tenaga.
12. Sahabat penulis satu satunya, Rizkiyah Silvani. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah penulis dalam penyusunan skripsi ini, memberikan semangat tanpa henti dan selalu menemani penulis *healing* ketika penat dalam mengerjakan skripsi.
13. Teman seperjuangan SI yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu untuk supportif satu sama lain, saling memberikan bantuan, informasi, dan dukungan selama kuliah, magang, dan penelitian hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
14. Terakhir untuk diriku sendiri, Kamila Ramadani, terima kasih telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tetap memilih untuk berusaha dan

merayakan dirimu sendiri meskipun sering merasa putus asa dengan apa yang telah diperjuangkan dan belum tercapai. Terima kasih karena tetap menjadi pribadi yang tidak pernah lelah untuk berusaha dan mencoba. Terima kasih karena tidak menyerah meski proses penyusunan skripsi ini sangat sulit, dan telah menyelesaikannya dengan sebaik-baiknya. Ini adalah pencapaian yang patut dirayakan, karena berhasil meraih gelar sarjana pertama dalam keluarga.

Dengan segala keterbatasan dan kekurangan saya menghadirkan karya tulis ini bagi siapa saja yang membutuhkannya. Saya sangat mengharapkan masukan dan kritik yang membangun dari berbagai pihak guna memperbaiki dan menyempurnakan karya saya di masa mendatang. Terima kasih.

Malang, Maret 2025

Penulis

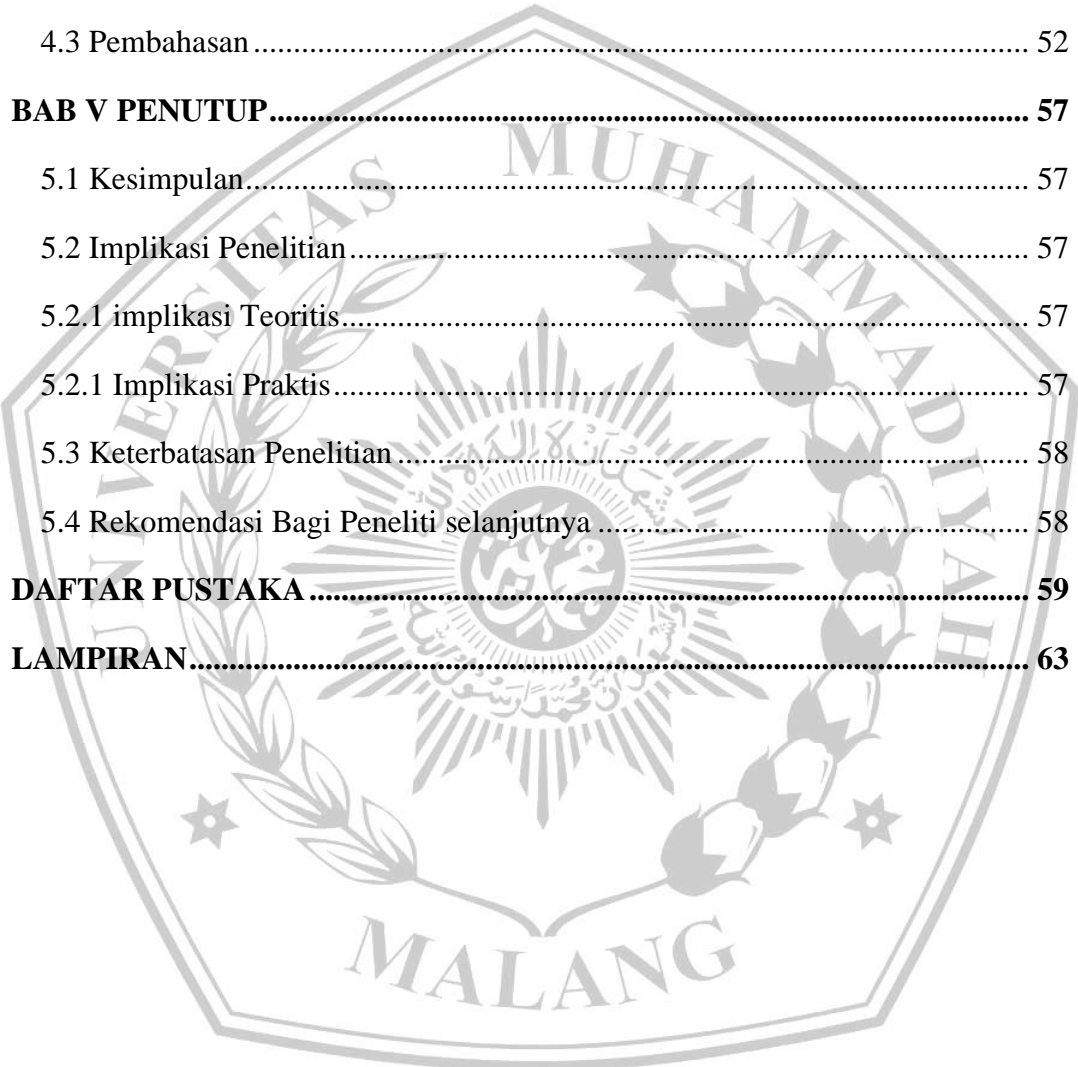


DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORSINALITAS.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
A. Teori Perilaku Konsumen (<i>Consumer Behavior Theory</i>)	8
B. Program <i>Loyalty</i>	9
1. Pengertian Program <i>Loyalty</i>	9
2. Jenis Program <i>Loyalty</i>	9
3. Indikator Keberhasilan Program <i>Loyalty</i>	11
C. Kualitas Layanan.....	11

1. Pengertian Kualitas Layanan.....	11
2. Karakteristik Kualitas Layanan.....	12
3. Indikator Kualitas Layanan.....	12
D. Harga.....	14
1. Pengertian Harga.....	14
2. Indikator Harga.....	15
E. Kepuasan Pelanggan.....	15
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2. Elemen Kepuasan Pelanggan.....	16
3. Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan :.....	17
2.2 Penelitian Tedahulu.....	19
2.3 Kerangka Pikir dan Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Desain Penelitian.....	28
3.2 Lokasi atau Obyek dan Waktu Penelitian.....	28
3.3 Populasi Dan Sampel.....	28
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.5 Pengembangan Instrumen Penelitian.....	32
3.5 Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6 Pengujian Instrumen.....	33
3.7 Metode Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Diskripsi Data.....	38
A. Karakteristik Responden berdsarkan jenis kelamin.....	38
B. Karakteristik responden berdasarkan usia.....	38

4.2 Hasil Penelitian.....	39
A. Hasil Uji Instrumen Penelitian	39
B. Rentang Skala	41
C. Uji Asumsi Klasik.....	48
D. Uji Hipotesis (Uji T).....	50
4.3 Pembahasan	52
BAB V PENUTUP	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Implikasi Penelitian.....	57
5.2.1 implikasi Teoritis.....	57
5.2.1 Implikasi Praktis.....	57
5.3 Keterbatasan Penelitian	58
5.4 Rekomendasi Bagi Peneliti selanjutnya	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	63



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Klinik Kecantikan di wilayah Bangkalan	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	30
Tabel 3. 2 Teknik Penskalaan	32
Tabel 3. 3 Rentang Skala Variabel Program Loyalty, Kualitas Layanan, Harga Dan Kepuasan Pelanggan	34
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	38
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan usia	38
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Program Loyalty (X1).....	42
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X2).....	43
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Harga (X3).....	45
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	46
Tabel 4. 9 Uji Normalitas	49
Tabel 4. 10 Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4. 11 Uji Hipotesis (Uji T)	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Industri Kecantikan di Indonesia	1
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	25
Gambar 4. 1 Tabel R hitung.....	39



DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, M. H., & Parjono. (2015). *Effect Of Product Diversification Consumers' Satisfaction On Ud.Dewi Rosalinda Sidoarjo*.
- Ardela, Y., Febriyatna, R., Febriyanty, R. N., & Bimo, S. (2023). *Pengaruh Program Loyalty Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Natasha Skincare Tanjungpinang*.
- Ardiprawiro. (2024). The Influence Of Prices, Service Quality, And Facilities On Customer Satisfaction Alfamart Bekasi Barat. *International Journal Management And Economic*, 3(2), 134–145. <https://doi.org/10.56127/Ijme.V3i2.1556>
- Arif, A., & Pauzy, D. M. (2022). Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Kelom Sheny Di Kota Tasikmalaya. *Jurnal Bina Manajemen*, 11(1), 163–174. <https://doi.org/10.52859/Jbm.V11i1.251>
- Ariyanti, W. P., Hermawan, H., & Izzuddin, A. (2022). Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(1), 85–94. <https://doi.org/10.37606/Publik.V9i1.257>
- Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. *Service Quality*.
- Dewobroto, W. S. (2020). Pengaruh Digital Loyalty Program Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Tokopedia. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(1), 13. <https://doi.org/10.32493/Jpkpk.V4i1.5459>
- Drèze, X., & Nunes, J. C. (2009). Feeling Superior: The Impact Of Loyalty Program Structure On Consumers' Perceptions Of Status. *Journal Of Consumer Research*, 35(6), 890–905. <https://doi.org/10.1086/593946>
- Ebert, R. J., & Griffin, R. W. (2022). *Business Essential Thirteenth Edition*. <https://drive.google.com/file/d/1zngcdipjkzhcprxnoco0rxpqp03kvahw/view?usp=sharing>

- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. M. (2019). *Pemasaran Jasa*.
[https://Repository.Um-Surabaya.Ac.Id/3361/12/\(14\)Buku_Pemasaran_Jasa\(Fulltexas\).Pdf](https://repository.um-surabaya.ac.id/3361/12/(14)Buku_Pemasaran_Jasa(Fulltexas).Pdf)
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 23*.
Iosr Journal Of Economics And Finance.
- Gulla, R., Oroh, S. G., & Roring, F. (2015). *Analisis Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn*.
- Hosang, N., Tumbel, A., Moniharapon, S., & Ratulangi, U. S. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado)*. 16(01).
- Khairawati, S. (2019). Effect Of Customer Loyalty Program On Customer Satisfaction And Its Impact On Customer Loyalty. *International Journal Of Research In Business And Social Science* (2147- 4478), 9(1), 15–23.
<https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i1.603>
- Khansa, R. S. N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Puri- Jakarta Barat)*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15 [Edition]). Pearson.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management, 16th Edition*. <https://app.box.com/s/jl6fgnp2rxpv0evjq6jlicklh7d3s0e>
- Luhglatno, D., Nursalim, D. A., Istiyanto, D. B., Sudirman, A., Prasetya, D. P., Si, S., Menarianti, I., Kom, S., Kom, M., & Polimpung, L. J. C. (2024). *Loyalitas Pelanggan*.
- Mas'adi, M. (2020). *Buku Manajemen Pemasaran Mahnun.Pdf*.
- One, B. (N.D.). Program Loyalitas Pelanggan: Pengertian, Alasan, Manfaat & Jenisnya. *Benefit One*. [https://Benefit-One.Co.Id/Id/Program-Loyalitas-Pelanggan-Pengertian-Alasan-Manfaat-Jenisnya/](https://benefit-one.co.id/id/program-loyalitas-pelanggan-pengertian-alasan-manfaat-jenisnya/)
- Sari, H. K. (2009). *Efektivitas Loyalty Program Dalam Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. 6.
- Siburian, N. A. L. (2022). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Planet Futsal Batam*.

- Sohib, Rahma, N., & Hufron, M. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan Cus-Cus Café Malang*.
- Solichin, M., & Halimatusa'diah, S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh*. 8(2).
- Sugiyono, Prof. D. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.
- Sulistya, R. (2024, April 30). *Bpom: Industri Kecantikan Meningkatkan 21,9 Persen Dalam Setahun*. <https://news.republika.co.id/berita/scq3vh484/bpom-industri-kecantikan-meningkat-219-persen-dalam-setahun>
- Sungirirai, A., Chiguvi, D., & Sungirirai, L. (2015). *The Effect Of Customer Loyalty Programs On Customer Satisfaction In The Mobile Telecommunications Sector In Botswana*. 6(2).
- Triongko, B., Widodo, U., & Widowati, M. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Aki Incoe Pt Meka Adipratam Di Kota Semarang). *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis & Akuntansi (Emba)*, 1(2), 214–226. <https://doi.org/10.34152/emba.v1i2.512>
- Trisnawati, N., & Setyawati, H. A. (2020). Pengaruh Customer Loyalty Program Serta Service Recovery Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Retention. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (Jimmba)*, 2(3), 491–503. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v2i3.493>
- Vincent, S.Ars, Cpi, Cpa, Cpd, H. (2023, Oktober). *Loyalty Program: Pahami Pengertian, Manfaat, Jenis, Dan Contohnya*. <https://www.bizhare.id/media/bisnis/loyalty-program>
- Yulianti. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Kopipapa Ong Di Kota Makassar*.
- Zimbalis, A., Nofrisel, N., & Mustikasari, M. (2024). The Influence Of Product Price And Quality On Customer Repurchase Intentions Through Customer Satisfaction Mediation. *Jurnal Impresi Indonesia*, 3(6), 428–437. <https://doi.org/10.58344/jii.v3i6.4961>

Zuhron, A. M., Wijaya, R., & Fiandari, Y. R. (2024). Impact Of Service Quality And Location On Customer Satisfaction. *Jamanika (Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan)*, 4(2), 172–179. <https://doi.org/10.22219/Jamanika.V4i2.33654>





Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 17/2/2025

Kode : 2588121167
Nama : Kamila Ramadani
NIM : 202110160311072
Prodi : Manajemen
Judul Penelitian : Pengaruh Program Loyalty, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Klinik INF Skincareresolution)
Persentase Plagiasi : 6%
Keterangan : LULUS

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M