

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE*  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ALFAFA SALON DAN  
SPA MUSLIMAH SURABAYA**

**Skripsi**

**Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)**



**Oleh :**

**Esti Prihattiti**

**NIM. B04212007**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
JURUSAN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
2016**

## PERNYATAAN

### PERATANGGUNG JAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Yang bertanda tanagn dibawah ini, saya :

Nama : Esti Prihattiti  
NIM : B04212007  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Alamat : Sabuk Gg Baru No. 22 Mojokerto

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga pendidikan tinggi mana pun untuk mendapat gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya sayaa secara mandiri dan bukan merupakan hasil plagiasi atas karya orang lain.
3. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dapat dibuktikan bahwa skripsi ini sebagai hasil plagiasi, saya akan bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 18 Agustus 2016

Yang Menyatakan,



Esti Prihattiti

(B04212007)

## LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Esti Prihattiti

NIM : B04212007

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Brand Image* Terhadap  
Loyalitas Pelanggan Alfafa Salon Dan Spa Muslimah Surabaya

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk  
diujikan dalam sidang skripsi.

Surabaya, Agustus 2016

Dosen pembimbing



Deasy Tantriana, MM

19831228201102009

**PENGESAHAN TIM PENGUJI**

Skripsi yang disusun oleh **Esti Prihattiti** ini telah dipertahankan

didepan tim penguji skripsi

Surabaya, 18 Agustus 2016

Mengesahkan,

Universitas Islam Negeri Sunan ampel surabaya

Fakultas dakwah dan komunikasi



Dekan,

**Dr. H. R. Suhartini, M.Si**  
NIP. 195801131982032001

Penguji I,

**Deasy Tantriana, MM**  
NIP. 198312282011012009

Penguji II,

**Dr. H. Ah Ali Arifin, MM**  
NIP. 196212141993031002

Penguji III,

**Bambang Subandi, M.Ag**  
NIP.197403032000031001

Penguji IV,

  
**Airlangga Bramayudha, MM**  
NIP. 197912142011011005



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: [perpus@uinsby.ac.id](mailto:perpus@uinsby.ac.id)

---

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Esti Prihattiti  
NIM : B04212007  
Fakultas/Jurusan : FDK UINSA/ DAKWAH  
E-mail address : prihattitiesti@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN ALFAFA SALON DAN SPA MUSLIMAH  
SURABAYA**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 26 Agustus 2016

Penulis

( Esti Prihattiti )

---