

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Amirullah. (2012). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Anwar. (2018). *Implikasi Perilaku Konsumen Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Assauri, Sofjan. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Raja Grafindo
- Bilson. (2013). *Strategic Management Sustainable Competitive Advantage*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Crow & Crow. (2013). *Crafting & Executing Strategy; The Quest for. Competitive advantage, sixteenth edition*, McGraw-Hill International
- Daryanto. (2014). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Echdar, Saban. (2017). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Eko Purnomo. (2020). Pengaruh Mutu pelayanan Mutu Produk Dan Lokasi Terhadap Lokasi Beli Konsumen Dalam Membeli Beras Lokal (Studi Kasus Desa Rambah Utama). *Jurnal Manajemen*. Vol: 7(6)
- Febrina. (2010). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Farah, (2019). Pengaruh Brand Awareness, Brand Characteristic, dan Emotional Branding Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen*. Vol: 5(9)
- Gunawan, I., Susanti, N., Monique, E.P. (2020) . Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang Di Pt. Sap Express Cabang Bengkulu. *Emak: Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Keuangan*. Vol: 1(4)
- Hasan, Ali. (2014). *Marketing dan kasus-kasus pilihan cetakan 1*. Yogyakarta : CAPS
- Irawan, Handi. (2013). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo
- Kertajaya. (2014). Herman. *Strategi Marketing Plus*. Gramedia: Jakarta

- Kotler dan Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2014). *Principles of Marketing, 12th Edition*, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip, Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Njoto, Mellisa Oktaviani. (2016). Nency Lilia Tjahyadi, and Adriana Aprillia. Analisa Pengaruh Customer Experience Quality Terhadap Customer Satisfaction Di Hotel Bintang 3 Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*. Vol : 4(2)
- Richard, (2010). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta
- Rini. (2010). *Imajinasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen–Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Senjaya. (2011). *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Sudjanto. (2016). *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta: PT Buku Seru
- Sudjanto. (2014). *Manajemen Umum*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Swastha, Basu Dharmmesta. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE
- Syamsuddin. (2019). *Dasar-Dasar Ekonomi*. Pekanbaru: Pascasarjana UIN Suska Riau
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Abdi Offset

Uswah. (2012). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Umar, Husein. (2015). *Pemasaran*. Jilid Kedua. Jakarta: Salemba Empat.

Wardhana, Reza Eka. (2016). Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Mie Rampok Tahanan Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol : 4(3).

Zeithaml, Bitner. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu

L

A

M

P

I

R

A

N



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

● Kampus IV, Jl. Adam Malik KM 8.5, Sido Mulyo, Gading Cempaka, Kota Bengkulu, 38221
● febi.umb.ac.id
● febi@umb.ac.id

☎ (0736) 22765
☎ (0736) 26161

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU Nomor : 007/KEP/DF.2/IL3.AU/C/2024

T E N T A N G PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU

- Menimbang :** 1. Bahwa untuk menyelesaikan perkuliahan di Program Studi Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi Islam mahasiswa wajib menyusun Skripsi.
2. Bahwa untuk kelancaran proses pembimbingan Skripsi maka dipandang perlu untuk ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- Mengingat :** 1. UU Nomor : 20 Tahun 2003, Tentang SISDIKNAS.
2. UU Nomor : 12 Tahun 2012, Tentang Perguruan Tinggi
3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2012. Tentang Sistem Pendidikan Nasional
4. Peraturan Pemerintah Nomor : 60 Tahun 1999.
5. SK LAMEMBA No. 390/DE/A.5/AR/10/IV/2023 menyatakan bahwa Program Studi Akuntansi Pada Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Bengkulu Terakreditasi Baik Sekali.
6. SK LAMEMBA No. 447/DE/A.5/AR.10/V/2023 menyatakan bahwa Program Studi Manajemen Pada Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Bengkulu Terakreditasi Baik Sekali.
7. SK BAN Perguruan Tinggi No. 11082/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2021 tentang Status Program Studi Ekonomi Islam
8. Izin Program Studi Manajemen Program Magister No.773/E/O/2022
9. Peraturan Perguruan Tinggi Muhammadiyah Tahun 2012.
10. Statuta Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

M E M U T U S K A N

- Menetapkan :** Menunjuk Dosen Pembimbing dan Judul Skripsi Mahasiswa atas nama Dwi Rahma Mutiara, NPM. 2061201097, Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing	Judul Skripsi
Eti Arini, SE., MM	Pengaruh Customer Experience dan Customer Satisfaction Terhadap Minat Menggunakan Jasa Salon Cleopatra Kota Bengkulu

- Kedua :** Mahasiswa tersebut diizinkan bimbingan selama 9 (sembilan) bulan terhitung mulai tanggal ditetapkan dan jika belum selesai pada waktu tersebut maka, dapat diperpanjang selama 3 (tiga) bulan sebagai perpanjangan tahap I
- Ketiga :** Pembimbing wajib membimbing dari sejak proposal sampai dengan perbaikan Skripsi, jika tidak hadir pada waktu seminar proposal agar menyerahkan tugasnya ke fakultas
- Keempat :** Biaya bimbingan Skripsi termasuk honor pembimbing dibebankan sepenuhnya kepada mahasiswa yang bersangkutan, besar biaya dan rinciannya didasarkan pada Surat Keputusan Rektor tentang Anggaran Universitas Muhammadiyah Bengkulu
- Kelima :** Biaya penyelenggaraan ujian dibebankan kepada anggaran Universitas Muhammadiyah Bengkulu sesuai dengan aturan yang berlaku.
- Keenam :** Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal, 2 Januari 2024 s/d 2 Oktober 2024 dengan ketentuan segala sesuatunya akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME
Nomor : 096-KET/DF.02-UMB/2024

Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu
Menerangkan bahwa :

Nama	: Dwi Rahma Mutiara
NPM	: 2061201097
Program Studi	: Manajemen
Judul Skripsi	: Pengaruh Customer Experience Dan Customer Satisfaction Terhadap Minat Menggunakan Jasa Salon Cleopatra Kota Bengkulu

Dinyatakan sudah memenuhi syarat bebas plagiarisme sebesar 28% (Terlampir) batas maksimal plagiarisme yaitu kurang dari 50% pada setiap naskah skripsi yang disusun. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian skripsi.

Bengkulu, 25 Juli 2024
Ka TU


Erine Peresilia, S.E.
NPK. 1094911 441

DWI RAHMA.docx

Similarity Report

28%
SIMILARITY INDEX

27%
INTERNET SOURCES

6%
PUBLICATIONS

9%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unived.ac.id Internet Source	14%
2	penerbitadm.com Internet Source	2%
3	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	1%
4	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to IAIN Purwokerto Student Paper	1%
6	eprintslib.ummgl.ac.id Internet Source	1%
7	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	1%
8	jurnal.imsi.or.id Internet Source	<1%
9	jurnal.unived.ac.id Internet Source	<1%

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UM BENGKULU

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : 111 /WD.II /PERPUS/FEB.06/2024

Perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu, dengan ini menerangkan bahwa:

N a m a : Dwi Rahma Mutiara
NIM/NPM : 2061201097
Prodi : Manajemen
No Anggota : -

Di nyatakan telah bebas dari pinjaman buku dan administrasi lainnya di Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 25 Juni 2024
Penanggung Jawab Perpustakaan,

Ahmad Junaidi SE., M.Si
NIDN. 0201017102



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT BAHASA

● Kampus I, Jl. Bali, Kampung Bali, Teluk Segara, Kota Bengkulu, 38119
● pusatbahasa.umb.ac.id
● pusatbahasaumbku@gmail.com

☎ (0736) 22765
☎ (0736) 26161

SURAT KETERANGAN
No. A.5073/UPT-PB/UMB/2025

Kepala UPT Pusat Bahasa Universitas Muhammadiyah Bengkulu menerangkan bahwa Abstrak berbahasa Inggris Skripsi atas nama:

Nama : Dwi Rahma Mutiara
Program Studi : Manajemen

Benar telah diserahkan untuk di-*Proofread* pada tanggal 8 Maret 2025 oleh UPT Pusat Bahasa Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 15 Maret 2025



Klaus Baluqiah, M.Pd
NBK : 074871412

LEMBAR TELAAH UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini Dosen Pembimbing/Penguji Skripsi, memberikan saran atau catatan perbaikan setelah dilakukan ujian Skripsi kepada :

Nama : Dwi RAHMA MUTIARA

NPM : 2061201097

Judul Skripsi :

NO	CATATAN / SARAN	HALAMAN
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

Bengkulu,.....

Dewan Penguji dan Pembimbing:

1. Dr. Ismailuddin SE. MM (.....)

2. Mami Kurnia Ningsih (.....)

3. Eri Eriani SE. MM (.....)

SURAT KETERANGAN IZIN CETAK

Yang bertanda tangan dibawah ini Dosen Pembimbing dan Penguji Skripsi mahasiswa :

Nama : Dwi Rahma Mutiara

NPM : 206120097

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Customer experience dan
dan Customer Satisfaction terhadap minat
mengunjungi jasa Salon CiroPata Kota Bengkulu

Dengan ini menerangkan bahwa yang bersangkutan telah melengkapi dan memperbaiki Skripsi sesuai dengan masukan dan saran Dewan Penguji Skripsi pada Sidang Skripsi Tanggal 26 Agustus 2024.

Demikian keterangan ini dibuat sebagai syarat Cetak/ Jilid Skripsi.

Dewan Penguji :

1. Dr. Islamuddin SE-mm
2. Mimi Kurnia Ningrih SE-mm
3. Pti Erini SE-mm

1. 
2. 
3. 

