

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN PELANGGAN DENGAN  
*WORD OF MOUTH* PADA PELANGGAN KLINIK  
KECANTIKAN *LONDON BEAUTY CENTRE***

**SKRIPSI**



Disusun Oleh:

**NINDHIRA ROSSELLINI PUTRI**

110810269

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2013**

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN PELANGGAN DENGAN  
*WORD OF MOUTH* PADA PELANGGAN KLINIK  
KECANTIKAN *LONDON BEAUTY CENTRE***

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi  
Universitas Airlangga Surabaya

Disusun Oleh:

**NINDHIRA ROSSELLINI PUTRI**

110810269

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2013**

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa apa yang ditulis dalam skripsi ini adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, Desember 2012

Penulis

Nindhira Rossellini Putri

NIM. 110810269

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi ini telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi

Prof. Dr. Fendy Suhariadi, MT., Psi.

NIP. 196601171990021001

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji pada hari Kamis, tanggal 17  
Januari 2013 dengan susunan Dewan Penguji

Ketua,

Dr. Cholichul Hadi, M.Si

NIP. 196403231989031002

Sekretaris,

Anggota,

Sami'an, M.Psi

Prof. Dr. Fendy Suhariadi, MT., Psi.

NIP. 197704042003121002

NIP. 196601171990021001

## **HALAMAN MOTTO**

*Berbuat Kesalahan Adalah Kelemahan Manusia  
Tapi Belajar Dari Kesalahan Merupakan Kekuatan.*

*(Doraemon)*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Karya ini kupersembahkan untuk yang tersayang dan tercinta kedua Orang tuaku, Ibu Dra. Dwi Ariani dan Bapak Sunarso.*

*Terima kasih atas seluruh limpahan kasih sayang dan perhatian yang telah kalian berikan padaku.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis sangat menyadari atas kekurangan dan keterbatasan dalam skripsi ini.

Skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan hanya mengandalkan kemampuan penulis sendiri. Ada banyak pihak yang bersedia meluangkan waktu dan tenaga membantu penulis sehingga kesulitan dan hambatan dapat diatasi. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Seger Handoyo, M.Psi, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya.
2. Bapak Iwan W. Widayat, M.Psi, selaku dosen pembimbing akademik, dari awal hingga akhir masa studi penulis, beliau selalu memberikan dukungan, motivasi, serta saran, dan kritik bagi penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Fendy Suhariadi, MT., Psi., selaku dosen pembimbing skripsi penulis. Terima kasih atas waktu dan tenaga yang beliau berikan di tengah-tengah kesibukan beliau serta kesabarannya dalam membimbing penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Dr. Cholichul Hadi, M.Si, Ibu Nur Ainy Fardana Nawangsari, S.Psi., M.Si, Ibu Dewi Syarifah M.Psi, dan Ibu Pramesti Pradna Paramita, M.Ed.Psych yang telah berkenan menjadi *rater* untuk alat ukur yang telah

disusun dan digunakan oleh penulis. Terimakasih atas saran dan kritik yang telah diberikan.

5. Seluruh Dosen Peminatan Psikologi Industri dan Organisasi yang telah membimbing, mengajar, mendidik dan memberikan banyak ilmu dan inspirasi positif bagi penulis.
6. Seluruh *staff* pengajar dan karyawan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga yang telah memberikan pelajaran berharga bagi penulis selama masa studi penulis di Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya.
7. Ibu Aprilia Cholifah, S.E., Pimpinan Klinik Kecantikan *London Beauty Centre* Surabaya yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian di Klinik Kecantikan *London Beauty Centre* Surabaya.
8. Seluruh *staff* dan karyawan Klinik Kecantikan *London Beauty Centre* Surabaya atas bantuannya selama pelaksanaan penelitian berlangsung.
9. Papa dan mama tercinta, Bapak Sunarso dan Ibu Dra. Dwi Ariani yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberi motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Nasaritha Randhitia Permata dan Nathandhika Rizqullah Pratama, kedua saudaraku yang selalu membantu dalam keseharian dan aktivitas penulis.
11. Seluruh keluarga besar penulis atas doa restu serta dukungannya.
12. Alfian Prasetyo Hardianto, terima kasih atas doa, dukungan, dan semangat yang tiada hentinya diberikan kepada penulis. Terimakasih atas kesabarannya dan kebersamaan selama ini.

13. Pelanggan Klinik Kecantikan *London Beauty Centre* Surabaya, yang menjadi subjek penelitian.
14. Sahabat-sahabat terbaikku, Reva, Niar, Wijen, Gotek, Elisa, Lukman, Nurie, dan Tuffah untuk kebersamaan, doa, dan dukungan selama ini.
15. Cici, yang selalu meluangkan waktunya untuk menemani penulis dalam melakukan pengambilan data serta memberikan bantuan, dukungan dan semangat pada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
16. Teman-teman terbaikku Nimas A., Oneke, Nimas F, Maulia, Dian Er, Ikha dan Dhania. Teman-teman yang selalu memberikan tawa dan semangat pada penulis.
17. Teman-teman angkatan 2008 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Sukses dan semangat buat kalian semua.
18. Teman-teman KKN-BBM 45, Desa Karang Tanjung, Sidoarjo. Cimi, Dhea, Nurina, Aep, Ridho, Ali, Nasir, Rara, Made, Isti, Nadhifa, Effie, Ndip, Ratna, Zaida, Andi, Dewi.
19. Serta semua pihak yang telah ikut membantu secara langsung maupun tidak langsung selama masa kuliah dan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik diperlukan agar karya ini menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini memberikan manfaat kepada pembaca dan banyak pihak.

Surabaya, Desember 2012

Penulis