

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
STRATEGI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PRODUK TELKOMSEL PADA MAHASISWA FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Elvrida Oktaviani**  
NIM. 17402153540

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI  
TULUNGAGUNG  
JULI 2019**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
STRATEGI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PRODUK TELKOMSEL PADA MAHASISWA FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Gunan  
Memperoleh Gelar Sarjana dalam Keilmuan  
Ekonomi Syariah



Oleh:

**Elvrida Oktaviani**  
NIM. 17402153540

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI  
TULUNGAGUNG  
JULI 2019**

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elvrida Oktaviani  
Nim : 17402153540  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Semester : VIII (Delapan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Strategi Harga terhadap Produk Telkomsel pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung" ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 19 Juni 2019  
Saya yang menyatakan,

METERAI TEMPAL  
14F30AFF658468592  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
Elvrida Oktaviani  
NIM.17402153540



## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

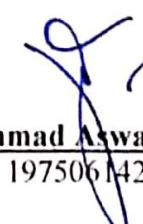
Skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Strategi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Telkomsel Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung” yang di tulis oleh Elvrida Oktaviani, NIM. 17402153540 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 19 Juni 2019  
Pembimbing,



**Dr. Ali Mauludi AC. MA.**  
NIP. 197407162009011006

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



**Muhammad Aswad, S.Ag., M.A**  
NIP. 197506142008011009

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Strategi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Telkomsel pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung” yang di tulis oleh Elvrida Oktaviani, NIM.17402153540, ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal: **04** Bulan: **Juli** Tahun: **2019** dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Ekonomi Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua / Penguji :

**Dr. Ali Mauludi, AC., M.A.**  
NIP. 197205012009011005



Penguji Utama :

**Ahmad Budiman, M.S.I.**  
NIP. 198002252014031001

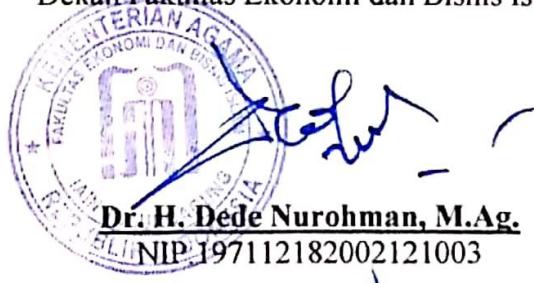


Sekertaris / Penguji :

**Mochamad Chobir Sirad, M.Pd.I.**  
NIDN. 2029048102



Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG UPT  
PUSAT PERPUSTAKAAN  
Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221  
Telepon (0355) 321513, 321656 Faximile (0355) 321656  
Website : <http://iain-tulungagung.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawahini:

Nama : ELVRIDA OKTAVIANI  
NIM : 17402153540  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)  
JenisKaryallmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujuinya untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (Skripsi) yang berjudul:

Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Strategi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan produk Telkomsel pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, 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 untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 31 Juli 2019  
Yang Menyatakan,



ELVRIDA OKTAVIANI