

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA
PERUSAHAAN, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA PT JALUR NUGRAHA
EKAKURIR (JNE) BLITAR**

SKRIPSI



Oleh :

Nurinda Zumrotul Ula
NIM. 17402153446

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
AGUSTUS 2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA
PERUSAHAAN, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA PT JALUR NUGRAHA
EKAKURIR (JNE) BLITAR**

SKRIPSI

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



Oleh :

Nurinda Zumrotul Ula
NIM. 17402153446

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
AGUSTUS 2019**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurinda Zumrotul Ula
NIM : 17402153446
Jurusan : Ekonomi Syariah
Semester : VIII (delapan)

Menyatakan bahwa **skripsi** dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 20 Juli 2019

Saya yang menyatakan,



Nurinda Zumrotul Ula

NIM. 17402153446

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar” yang ditulis oleh Nurinda Zumrotul Ula, NIM. 17402153446 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 25 Juli 2019

Pembimbing,

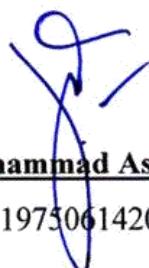


Ahmad Budiman, M.S.I

NIP. 198002252014031001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Muhammad Aswad, MA

NIP. 197506142008011009

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar” yang ditulis oleh Nurinda Zumrotul Ula, NIM. 17402153446 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal: 06 Bulan: Agustus Tahun: 2019 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Ekonomi Syariah.

Dewan Penguji

Ketua / Penguji:

Ahmad Budiman, M.S.I

NIP. 198002252014031001

Tanda Tangan



Penguji Utama:

Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag

NIP. 197512112002122001



Sekretaris / Penguji

Refki Rusyadi, M.Pd.I

NIDN. 2027128601



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



NIP. 197112182002121003



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 bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NURINDA ZUMROTUL ULA
NIM : 17402153446
Jurusan : EKONOMI SYARIAH
Fakultas : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jenis Karya Ilmiah : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui 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 KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PT JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) BLITAR

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, 14 AGUSTUS 2019
Yang Menyatakan,



NURINDA ZUMROTUL ULA
Namaterangdantandatangan