

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN  
KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PAKET INTERNET TELKOMSEL PADA  
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
IAIN TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Rahma Duwi Oktafia**  
NIM. 17402163228

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
AGUSTUS 2020**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN  
KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PAKET INTERNET TELKOMSEL PADA  
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
IAIN TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**Rahma Duwi Oktafia**  
NIM. 17402163228

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
AGUSTUS 2020**

## Lampiran 14. Pernyataan Keaslian Tulisan

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahma Duwi Oktafia  
NIM : 17402163228  
Jurusan/Program Studi : Ekonomi Syariah  
Semester : IX (Sembilan)

menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Paket Internet Telkomsel Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan dari orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar rujukan. Jika kemudian hari terbukti bukan karya saya sendiri atau melakukan plagiarisme, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 15 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



Rahma Duwi Oktafia  
NIM. 17402163228

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Paket Internet Telkomsel Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung" yang ditulis oleh Rahma Duwi Oktafia, NIM. 17402163228 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 15 Agustus 2020

Pembimbing,

Dr. Muhamad Aswad, M.A.  
NIP. 19756142008011 009

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Dr. Muhamad Aswad, M.A.  
NIP. 19756142008011 009

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Paket Internet Telkomsel Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung” yang ditulis oleh Rahma Duwi Oktafia, NIM. 17402163228 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal: 24 Bulan: Agustus Tahun: 2020 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Ekonomi Sayariah.

Dewan Penguji

**Ketua Penguji:**

**Dr. Muhamad Aswad, M.A.**  
NIP. 1975614200801 1 009

**Tanda Tangan**



**Penguji Utama:**

**Hj. Amalia Nuril Hidavati, SE., M.Sy.**  
NIP. 19840713201403 2 002



**Sekretaris/Penguji:**

**Moh. Rois Abin, M.Pd.I.**  
NIDN. 2010068801



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. H. Bede Nurohman, M. Ag.**  
NIP. 19711218 200212 1 003





**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 : Rahma Duwi Oktafia  
NIM : 17402163228  
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 Layanan, Harga, dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Paket Internet 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, 26 Oktober 2020  
Yang Menyatakan,



Rahma Duwi Oktafia  
Namaterang dantatangan