

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTA  
CAHYA AGUNG KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Nia Agustiani**  
NIM. 17402153214

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
JUNI 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTA  
CAHYA AGUNG KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**Nia Agustiani**  
NIM. 17402153214

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
JUNI 2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nia Agustiani

NIM : 17402153214

Jurusan Prodi : Ekonomi Syariah

Fakultas : FEBI

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung” 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 saya sendiri atau melakukan plagiarisi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 06 Juni 2021

Saya yang menyatakan,



**Nia Agustiani**  
NIM. 17402163194

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung” yang ditulis oleh Nia Agustiani, NIM. 17402153214 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 07 Juni 2021

Pembimbing,



**Dr. Muhammad Aswad, M.A.**  
NIP. 197506142008011009

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



**Dr. Muhammad Aswad, M.A.**  
NIP. 197506142008011009

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung” yang ditulis oleh Nia Agustiani, NIM. 17402153214 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal :24 Bulan: Juni Tahun: 2021

dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana keilmuan Ekonomi Syariah

Dewan Penguji  
Ketua/Penguji:

Dr. Muhammad Aswad, M.A.  
NIP.197506142008011009

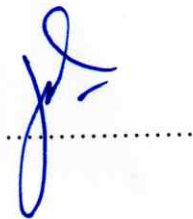
Penguji Utama:

Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.  
NIP.197704232009121001

Sekretaris/Penguji:

Citra Mulya Sari, M.E  
NIP.199305272019032031

Tanda Tangan



Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dr. H. Dede Nurrohman, 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 : Nia Agustiani  
NIM : 17402153214  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Fakultas : FEBI  
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 dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan  
PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten 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, 19 April 2022  
Yang Menyatakan,



NIA AGUSTIANI  
Namaterangdatandatangan