

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada SPBU 54.662.28 Podorejo Sumbergempol
Tulungagung)**

SKRIPSI



Oleh :
Mohamad Azka Maroni Mofid
NIM. 12405183328

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
JURUSAN BISNIS DAN MANEJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2022**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada SPBU 54.662.28 Podorejo Sumbergempol
Tulungagung)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung
Untuk Memenuhi Gelar Sarjana dalam Keilmuan
Manajemen Bisnis Syariah



Oleh :
Mohamad Azka Maroni Mofid
NIM. 12405183328

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
JURUSAN BISNIS DAN MANEJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2022**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada SPBU 54.662.28 Podorejo Sumbergempol Tulungagung)” yang ditulis oleh Mohamad Azka Maroni Mofid, NIM. 12405183328 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 18 Mei 2022

Pembimbing



Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.
NIP. 196901312001121003

Mengetahui

Koordinator Prodi Manajemen Bisnis Syariah



Refki Rusyadi, M.Pd.I.
NIDN. 2027128601

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada SPBU 54.662.28 Podorejo Sumbergempol Tulungagung)” yang ditulis oleh Mohamad Azka Maroni Mofid, NIM. 12405183328 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal: 27 Bulan: Juni Tahun: 2022

dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Manajemen Bisnis Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua / Penguji :

Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.
NIP. 196901312001121003



.....

Penguji Utama :

Muhamad Aqim Adlan, S.Pd.I., M.E.I.
NIP. 197404162008011008



.....

Sekretaris / Penguji :

Syamsul Umam, S.H.I., M.H.
NIDN. 2009118002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.
NIP. 197112182002121003

Lampiran 16: Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohamad Azka Maroni Mofid
NIM : 12405183328
Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah
Semester : VIII (delapan)

menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada SPBU 54.662.28 Podorejo Sumbergempol 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 sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 27 April 2022

Saya yang menyatakan,

A 10,000 Indonesian Rupiah banknote is shown, partially obscured by a handwritten signature in black ink. The signature is written over the central part of the note, which features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SERATUS RIBU RUPIAH' and '10000'. The serial number '2631DAJX837363415' is visible at the bottom of the note.

Mohamad Azka Maroni Mofid

NIM. 12405183328



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221
Telepon: (0355) 321513 Website: www.perpustakaan.uinsatu.ac.id

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mohamad Azka Maroni Mofid
NIM : 12405183328
Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Jenis Karya Ilmiah : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (*Skripsi*) yang berjudul: "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi pada SPBU S4.662.28 Podorejo Sumbergempol Tulungagung)"

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT Perpustakaan Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah 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, 18 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Mohamad Azka Maroni M.

Nama terang dan tandatangan