

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**
(Studi Pada Motor Vespa Basuki Rahmat *Production* Skuter Tulungagung)

SKRIPSI



Oleh:

Dimas Anggoro Setiawan
NIM. 12405183341

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Motor Vespa Basuki Rahmat *Production* Skuter 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:

Dimas Anggoro Setiawan
NIM. 12405183341

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dimas Anggoro Setiawan
NIM : 12405183341
Jurusan/Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai variabel Intervening (Studi Pada Motor Vespa Basuki Rahmad Production Skuter Tulungagung” ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku. Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi/karya tulis ini terkandung unsur atau ciri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, 12 Juni 2022

Yang membuat pernyataan



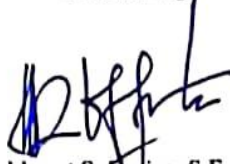
Dimas Anggoro Setiawan

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening "Studi Pada Motor Vespa Basuki Rahmat Production Skuter Tulungagung" yang ditulis Dimas Anggoro Setiawan, NIM 12405183341 ini telah diseminarkan dan disetujui untuk dijadikan acuan pelaksanaan penelitian dalam rangka menyusun skripsi.

Tulungagung, 11 Juni 2022

Pembimbing,



Dr. Rokhmat Subagiyo, S.E., M. E. I.

NIP 197907212014031001

Mengetahui

Koordinator Manajemen Bisnis Syariah



Refki Rusyadi, M.Pd.I

NIDN. 2027128601

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan Judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Motor Vespa Basuki Rahmat Production Skuter Tulungagung)" yang ditulis oleh Dimas Anggoro Setiawan, NIM. 12405183341, ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi UIN Sayyid All Rahmatullah pada:

Tanggal: 28 Bulan: Juni Tahun: 2022. dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana dalam keilmuan Manajemen Bisnis Syariah,

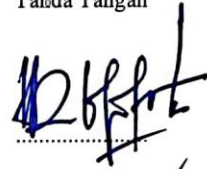
Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua / Penguji :

Dr. Rokhmat Subagivo, M.E.I

NIP. 197907212014031001



Penguji Utama :

Sri Eka Astutiningsih, S.E., M.M

NIP. 196908272000032001



Sekretaris / Penguji:

Labib Muzaki Sobir, S.Hum., M.Pd.I

NIDN. 2016048005



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

NIP. 197112182002121003



**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 : Dimas Anggoro Setiawan
NIM : 12405183341
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 Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Motor Vespa Basuki Rahmat Produksi Skuter 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, 25 Juli 2022.

Yang Menyatakan,



Dimas Anggoro Setiawan