

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KEPERCAYAAN
PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PAKET INTERNET TELKOMSEL
(Studi Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sayyid Ali
Rahmatullah Tulungagung)**

SKRIPSI



Oleh :

Tiara Fatmawati
NIM. 12402183394

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

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KEPERCAYAAN
PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PAKET INTERNET TELKOMSEL
(Studi Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sayyid Ali
Rahmatullah Tulungagung)**

SKRIPSI

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



Oleh :

Tiara Fatmawati
NIM. 12402183394

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Tiara Fatmawati
NIM : 12402183394
Jurusan/Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul “Pengaruh *Word Of Mouth*, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah 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, 20 Juni 2022

Yang membuat pernyataan



Tiara Fatmawati

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Word Of Mouth*, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Paket Internet Telkomsel (Studi Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung)” yang ditulis oleh Tiara Fatmawati NIM. 12402183394 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 20 Juni 2022

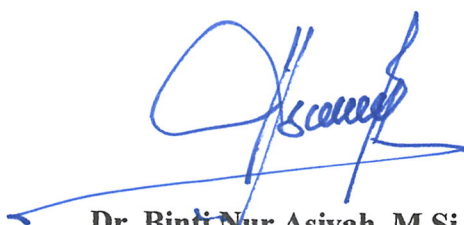
Pembimbing,



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

NIP. 197907212014031001

Koordinator Program Studi Ekonomi Syariah



Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si

NIP. 19800811 201 101 2 007

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Word Of Mouth*, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Paket Internet Telkomsel (Studi Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung)” yang ditulis oleh Tiara Fatmawati, NIM. 12402183394 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal: 29 Bulan: Juni Tahun: 2022


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

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua / Penguji :

Dr. Rokhmat Subagyo, S.E., M. E. I
NIP.197907212014031001



Penguji Utama :

Ahmad Budiman, M. S. I
NIP.198002252014031001



Sekretaris / Penguji :

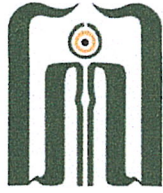
Novi Khoiriawati, S.E., M. Acc.
NIP.199302252019032021



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam





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 : <http://perpustakaan.uinsatu.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiara Fatmawati
NIM : 12A0218339A
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi & Bisnis Islam
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 Word of Mouth, Kepercayaan Pelanggan Dan
Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Paket
Internet Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa ES
UIN Sayyid Rahmatullah Tulungagung

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT 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, 28 September 2022

Yang Menyatakan,



Tiara Fatmawati