

**ANALISIS STRATEGI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PERUSAHAAN DALAM  
MENCiptAKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA COFFE  
SHOP LAVOST DI DESA NGUNUT KECAMATAN NGUNUT  
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**Alfina Della Awaliani**  
NIM. 12405183208

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

**ANALISIS STRATEGI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PERUSAHAAN DALAM  
MENCiptAKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA COFFE  
SHOP LAVOST DI DESA NGUNUT KECAMATAN NGUNUT  
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**Alfina Della Awaliani**  
NIM. 12405183208

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

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul “Analisis Strategi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Perusahaan Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan Pada Coffe Shop Lavost Di Desa Ngunut Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung” yang ditulis oleh Alfina Della Awaliani, NIM. 12405183208 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 09 November 2022

Pembimbing

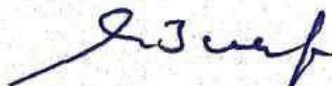


**Dr. H. Asmawi, M.Ag**

NIP. 19750903 200312 1 004

Mengetahui

Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Syariah



**Refki Rusvadi, M.Pd. I**

NIDN. 2027128601

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi ini dengan judul “Analisis Strategi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Perusahaan Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan Pada Coffe Shop Lavost Di Desa Ngunut Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung” yang ditulis oleh Alfina Della Awaliani, NIM. 12405183208 ini telah dipertahankan di depan penguji pada :

Tanggal: 21 Bulan: November Tahun: 2022

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

### Dewan Penguji

Ketua Penguji :

**Dr. H. Asmawi, M.Ag**  
NIP. 197509032003121004

Penguji Utama :

**Sri Eka Astutiningsih, S.E., M.M**  
NIP. 196908272000032001

Sekretaris Penguji :

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

### Tanda Tangan



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Alfina Della Awaliani  
NIM : 12405183208  
Jurusan/Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Strategi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Perusahaan Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan Pada Coffe Shop Lavost Di Desa Ngunut Kecamatan Ngunut Kabupaten 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, 31 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan



Alfina Della Awaliani



**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 : Alfina Della Awatiari  
NIM : 12405183208  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
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 UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (... Skripsi ...) yang berjudul: Strategi Kualitas Pelayanan Perusahaan Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan Pada Coffe Shop Lavost Di Desa Ngunut Kecamatan Ngunut Kabupaten 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, 31 Oktober 2022

Yang Menyatakan,



Alfina Della A.