

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS JASA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM
MENGUNAKAN JASA LAUNDRY
(Studi Kasus Humaira Laundry di Tanjungsari Boyolangu
Tulungagung)**

SKRIPSI



Oleh:

Ahmad Anib Firdaus
NIM. 12405193321

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
JURUSAN BISNIS DAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
DESEMBER 2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS JASA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM
MENGUNAKAN JASA LAUNDRY
(Studi Kasus Humaira Laundry di Tanjungsari Boyolangu
Tulungagung)**

SKRIPSI

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



Oleh:

Ahmad Anib Firdaus
NIM. 12405193321

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
JURUSAN BISNIS DAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
DESEMBER 2023**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Anib Firdaus

NIM : 12405193321

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah

Semester : IX (Sembilan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Laundry (Studi pada Humaira Laundry di Tanjungsari Boyolangu 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 plagiarisi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 21 Desember 2023

Penulis,



Ahmad Anib Firdaus

NIM. 12405193317

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Laundry (Studi Kasus Humaira Laundry di Tanjungsari Boyolangu Tulungagung)” yang ditulis oleh Ahmad Anib Firdaus, NIM. 12405193321 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 15 November 2023

Pembimbing,



Galih Pradananta, M.Si.

NIP. 199308242020121011

Mengetahui,

Koordinator Progam Studi Manajemen Bisnis Syariah



Dr. Refki Rusyadi, M.Pd.I

NIDN. 2027128601

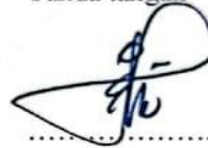
PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Laundry (Studi Kasus Humaira Laundry di Desa Tanjungsari Boyolangu Tulungagung)" yang ditulis oleh Ahmad Anib Firdaus, NIM. 12405193321 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal 20 Bulan Desember Tahun: 2023 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Manajemen Bisnis Syariah.

Dewan penguji:
Ketua Penguji

Galih Pradananta, M.Si.
NIP. 199308242020121011

Tanda tangan



Penguji Utama:

Lativa Hartiningtyas, M.Pd
NIP. 199110062019032016



Sekretaris Penguji:

Faizal Satria Desitama, S.S.T., M.Acc.
NIP. 199212042020121007





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 : AHMAD ANIB FIRDAUS
NIM : 12405193321
Jurusan : MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
Fakultas : 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 (.....) yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS JASA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DALAM MENYUKAIKAN JASA LAUNDRY
(Studi Kasus di Desa Tanjung Sari Boyolangu 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, 12 Mei 2024
Yang Menyatakan,



AHMAD ANIB F

Nama terang dan tanda tangan