

**PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN GRAB BIKE DI
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH:

Roshella Marselin

126308202118

DOSEN PEMBIMBING:

Prof. Dr. Nur Kholis, M.Pd.

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB & DAKWAH
UIN SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG**

2024

**PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN GRAB BIKE DI
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Program Studi Psikologi Islam sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Psikologi



DISUSUN OLEH:

Roshella Marselin

126308202118

DOSEN PEMBIMBING:

Prof. Dr. Nur Kholis, M.Pd.

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB & DAKWAH
UIN SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN GRAB BIKE DI
TULUNGAGUNG**

Yang disusun oleh :
Nama Mahasiswa : Roshella Marselin
NIM : 126308202118
Program Studi : Psikologi Islam
Jurusan : Dakwah
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Disetujui untuk diajukan dalam ujian/sidang skripsi.

Tulungagung, 13 Mei2024

Mengetahui,

Koord. Program Studi,

Dosem Pembimbing,



Citra Ayu Kumala Sari M.Psi

NIP. 198704182018012001



Prof. Dr. H. Nur Kholis, S.Ag., M.Pd

NIP. 197103161998031002

LEMBAR PENGESAHAN

**“PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN GRAB BIKE DI TULUNGAGUNG”**

SKRIPSI

Yang disusun oleh:

ROSHELLA MARSELIN

NIM: 126308202118

Telah diuji dan dipertahankan di hadapan para penguji pada tanggal 07 Juni 2024 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Psikologi Islam (S.Psi.)

Dewan Penguji

Penguji Utama,

Dr. Sholihuddin Zuhdi, M.Pd.
NIP. 198806142023211023

Ketua Penguji,

Ahmad Fauzan, M.Pd.I.
NIP. 198407222023211009

Sekretaris Penguji,

Prof. Dr. Nur Kholis, M.Pd.
NIP. 197103161998031002

Tanda Tangan

()

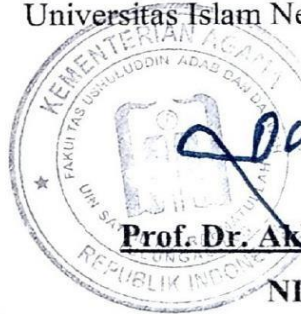
()

()

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



Prof. Dr. Akhmad Rizqon Khamami, Lc., M.A

NIP. 197408292008011006

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Roshella Marselin
NIM : 126308202118
Semester : 8 (Delapan)
Program Studi : Psikologi Islam
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Dosen Pembimbing : Prof. Dr. H. Nur Kholis, S.Ag., M.Pd.
Judul Skripsi :

"Pengaruh *Customer Satisfaction* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Layanan Grab Bike Di Tulungagung"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis benar-benar hasil penelitian atau hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk pada sumbernya dan disebutkan dalam daftar rujukan. Apabila dikemudian hari ditemukan kesalahan dalam pernyataan ini, maka saya siap menerima konsekuensi yang berlaku. Demikian pernyataan ini, dibuat dengan penuh kesadaran tanpa ada paksaan dari pihak manapun agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 13 Mei 2024



Roshella Marselin

126308202118



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 : ROSHELLA MARSELIN
NIM : 126 308 202 118
Jurusan : PSIKOLOGI ISLAM
Fakultas : USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
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 CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN GRAB BIKE
DI 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, 15 Agustus 2024



ROSELLA MARSELIN

Nama terang dan tanda tangan