

**PENGARUH PENETAPAN HARGA, PENANGANAN
KELUHAN, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PDAM TIRTA CAHYA AGUNG KABUPATEN
TULUNGAGUNG DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI
SYARIAH**

SKRIPSI



Oleh:

Pramodya Hanggarany
NIM. 126402212113

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JANUARI 2025**

**PENGARUH PENETAPAN HARGA, PENANGANAN
KELUHAN, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PDAM TIRTA CAHYA AGUNG KABUPATEN
TULUNGAGUNG DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI
SYARIAH**

SKRIPSI

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



Oleh:

Pramodya Hanggarany

NIM. 126402212113

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JANUARI 2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Penetapan Harga, Penanganan Keluhan dan *Word of Mouth* terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung ditinjau dari Perspektif Ekonomi Syariah”, yang ditulis oleh Pramodya Hanggarany, NIM. 126402212113 ini telah diperiksa dan disetujui serta layak diujikan.

Tulungagung, 31 Desember 2024

Pembimbing,



Dr. Deny Yudiantoro, S.AP., M.M.

NIP. 198403052019031011

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Ekonomi Syariah



Dr. Binti Nur Asyiah, M.Si.

NIP. 198008112011012007

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Penetapan Harga, Penanganan Keluhan, dan *Word of Mouth* terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung ditinjau dari Perspektif Ekonomi Syariah” yang ditulis oleh Pramodya Hanggarany, NIM. 126402212113. Ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada Tanggal: Bulan: Januari Tahun: 2025 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Ekonomi Syariah.

Dewan Penguji
Ketua / Penguji:

Dr. Deny Yudiantoro, S.AP., M.M.
NIP. 198403052019031011

Penguji Utama:

Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si.
NIP. 198008112011012007

Sekretaris / Penguji:

Firda Zulfa Fahrhani, M.Sy.
NIP. 198809062020122009

Tanda Tangan



Mengesahkan,

Deputy Dean of Faculty of Economics and Islamic Business

Dr. Gusni Chotimah, M.Ag.
NIP. 197512112002122001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pramodya Haggarany

NIM : 126402212113

Jurusan : Ekonomi Syariah

Semester : VII (Tujuh)

Saya menyatakan bahwa **skripsi** dengan judul “Pengaruh Penetapan Harga, Penanganan Keluhan dan *Word of Mouth* Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung ditinjau dari Perspektif Ekonomi Syariah” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang di rujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 17 Januari 2025

Saya yang menyatakan,



Pramodya Haggarany



**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 : PRAMODYA HANGGARANY
NIM : 12640121243
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : 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 Penetapan Harga, Perangangan Keluhan dan Word of Mouth terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung ditinjau dari Perspektif Ekonomi Syariah

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, 11 Maret 2025
Yang Menyatakan,




PRAMODYA HANGGARANY