

**PENGARUH MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN DAN REPUTASI  
PERUSAHAAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*  
(Studi Kasus pada *Hyfresh Supermarket Blitar Square*)**

**SKRIPSI**



Oleh

**Aurya Churun 'Ain**

**NIM. 126405212079**

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

**PENGARUH MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN DAN REPUTASI  
PERUSAHAAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*  
(Studi Kasus pada *Hyfresh Supermarket Blitar Square*)**

**SKRIPSI**

Disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan menempuh  
program Sarjana (S1)  
Manajemen Bisnis Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



Oleh

**Aurya Churun 'Ain**

**NIM. 126405212079**

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

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan dan Reputasi Perusahaan terhadap Retensi Pelanggan dengan Kepuasan Pleanggan sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus pada *Hyfresh Supermarket Blitar Square*” Yang ditulis oleh Aurya Churun ‘Ain, NIM. 126405212079 ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Promotor/Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
<b><u>Risdiana Himmati, M.Si.</u></b> NIP. 199310062019032024	17 Februari 2025	

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Syariah



**Citra Mulya Sari, S.E.Sy., M.E.**  
NIP. 199305272019032031

## PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan dan Reputasi Perusahaan Terhadap Retensi Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus pada *Hyfresh Supermarket Blitar Square*)” yang ditulis oleh Aurya Churun 'Ain, NIM. 126405212079 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung pada hari Jumat tanggal 25 April 2025 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Manajemen Bisnis Syariah.

### DEWAN PENGUJI

#### Dewan Penguji

Ketua/Penguji:

Risdiana Himmati, M.Si.  
NIP. 199310062019032024

Tanda Tangan  
  
.....

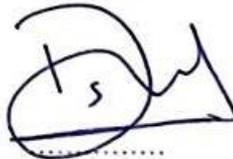
Penguji Utama:

Rendra Erdkhadifa, M.Si.  
NIP. 199002102019031014

  
.....

Sekretaris/Penguji

Badara Shofi Dana, S.E., M.Si.  
NIP. 199406072022031003

  
.....

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aurya Churun 'Ain

NIM : 126405212079

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Bisnis dan Manajemen

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan dan Reputasi Perusahaan Terhadap Retensi Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus pada *Hyfresh Supermarket Blitar Square*)” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan bebas plagiasi, maka saya siap ditindak dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 20 Februari 2025

Saya yang menyatakan



Aurya Churun 'Ain

126405212079



**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 : Aurya Churum 'Ain  
NIM : 126405212079  
Jurusan : 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:

Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan dan Reputasi Perusahaan terhadap Retensi Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Hyfresh Supermarket Blitar Square)

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, 20 Februari 2025  
Yang Menyatakan,



AURYA CHURUM 'AIN  
NIM. 126405212079