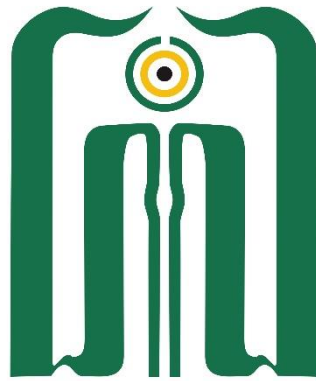


**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RETENSI
PELANGGAN SUPERMARKET BRAVO TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



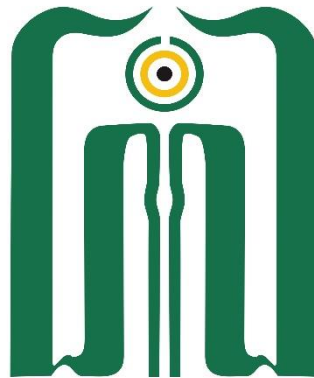
Oleh:
Naurina Ngatiqoh
NIM. 12405173062

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

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RETENSI
PELANGGAN SUPERMARKET BRAVO TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

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



Oleh:
Naurina Ngatiqoh
NIM. 12405173062

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

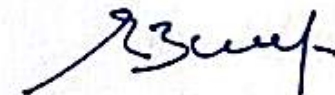
Skripsi dengan judul "Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Retensi Pelanggan Supermarket Bravo Tulungagung," yang ditulis oleh: Naurina Ngatiqoh, NIM. 12405173062, ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 06 Desember 2022
Pembimbing,



Wahyu Dwi Warsitasari, M.Pd
NIP. 198707112019032018

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Syariah



Dr. Refki Rusyadi, M.Pd.I.
NIDN. 2027128601

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Retensi Pelanggan Supermarket Bravo Tulungagung," yang ditulis oleh: Naurina Ngatiqoh, NIM. 12405173062, ini telah dipertahankan di depan dewan penguji skripsi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung pada:

Tanggal: 23 Bulan Januari Tahun 2023

Dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana dalam keilmuan Manajemen dan Bisnis Syariah (S.E).

Dewan Penguji

Ketua / Penguji :

Wahyu Dwi Warsitasari, M.P

NIP 198707112019032018

Penguji Utama :

Nadia Roosmalita Sari, S.Pd., M.Kom.

NIP 199109042019032019

Sekretaris / Penguji :

Syamsul Umam S.H.I., M.H.

NIP 2009118002

Tanda Tangan



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.
NIP. 19711218 2002121 003

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

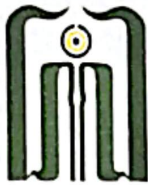
Nama : Naurina Ngatiqoh
NIM : 12405173062
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Retensi Pelanggan
Supermarket Bravo Tulungagung

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran dari orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi dari hasil perbuatan saya tersebut.

Tulungagung, 9 Desember 2022
Yang membuat pernyataan,



Naurina Ngatiqoh
NIM. 12405173062



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 : NAURINA NBATIQOH
NIM : 12405173062
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:

FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
RETENSI PELANGGAN SUPERMARKET
BRAVO 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, 20 - Juni 2026

Yang Menyatakan,



NAURINA NBATIQOH

Nama terang dan tanda tangan

MOTTO

كُتِبَ عَلَيْكُمُ الْقِتَالُ وَهُوَ كُرْهُ لَكُمْ وَعَسَى أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَكُمْ وَعَسَى أَنْ تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَكُمْ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ

"Diwajibkan atas kamu berperang, padahal berperang itu adalah sesuatu yang kamu benci. Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui."¹

(Q.S. Al-Baqarah Ayat 216)

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Semarang: PT Karya Toha Putra, 2002), hal. 450

PERSEMBAHAN

Bissmillahirrohmanirrohim...

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas izin Allah SWT saya telah menyelesaikan skripsi ini dan kupersembahkan untuk seseorang yang selalu ada disamping saya. Kedua orang tua saya yang telah mengorbankan banyak hal untuk tercapainya cita-cita dan masa depan saya, yang tidak pernah mengenal lelah dan rasa sakit untuk kebahagiaan anaknya. Mereka yang selalu mendo'akan menyemangati, membakar rasa semangat saya untuk terus berjuang dan berusaha agar apa yang saya impikan tercapai dan beliau selalu ada dalam kondisi sesulit apapun yang saya alami.

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi mengenai “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Retensi Pelanggan Supermarket Bravo Tulungagung”, Sholawat serta salam tetap tercurahan kepada nabi agung Muhammad SAW, wa ahlihi wa baitihi. Dengan terlaksanakannya penelitian skripsi dengan lancar, maka penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Maftukhin, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
2. Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Muhammad Aswad, S.Ag., M.A. selaku Ketua jurusan Manajemen bisnis syariah.
4. Dr. Refki Rusyadi, M.Pd.I., selaku Koordinator jurusan Manajemen bisnis syariah.
5. Wahyu Dwi Warsitasari, M.Pd., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan koreksi sehingga penelitian dapat terselesaikan.
6. Segenap Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membimbing dan memberikan wawasannya sehingga studi ini dapat terselesaikan.
7. Keluarga, sahabat serta teman-teman yang telah memberikan semangat motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

8. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan laporan penelitian ini.

Akhirnya, karya ini penulis suguhkan kepada segenap pembaca, dengan harapan adanya kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi perbaikan. Semoga karya ini bermanfaat dan mendapat ridha Allah SWT.

Tulungagung, 06 Desember 2022

Penulis,

Naurina Ngatiqoh
NIM. 12405173062