

**ANALISIS PENGARUH IDENTIFIKASI PELANGGAN,
RETENSI PELANGGAN, DAN PENGEMBANGAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
LAUNDRY DI KABUPATEN TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh
Sely Agustin
NIM. 1860405221002

**PROGAM STUDI
MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
APRIL 2026**

**ANALISIS PENGARUH IDENTIFIKASI PELANGGAN,
RETENSI PELANGGAN, DAN PENGEMBANGAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
LAUNDRY DI KABUPATEN TULUNGAGUNG**

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

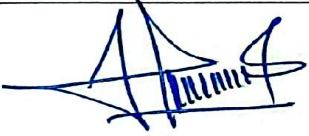


Oleh
Sely Agustin
NIM. 1860405221002

**PROGAM STUDI
MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
APRIL 2026**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Identifikasi Pelanggan, Retensi Pelanggan, dan Pengembangan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry di Kabupaten Tulungagung” yang ditulis oleh Sely Agustin NIM. 1860405221002 ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Dosen Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
<u>Abdul Haris Perwiranegara, S.E., M.M.</u> NIPPPK. 198306072025211023	6 Maret 2026	

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Syariah



CITRA MULYA SARI, S.E.Sy., M.E.

NIP. 199305272019032031

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Identifikasi Pelanggan, Retensi Pelanggan, dan Pengembangan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry di Kabupaten Tulungagung” yang ditulis oleh Sely Agustin ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung pada hari Kamis tanggal 23 April 2026 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Bisnis Syariah.

DEWAN PENGUJI

Dewan Penguji

Ketua Penguji:

Abdul Haris Perwiranegara, S.E., M.M.
NI PPPK. 198306072025211023

Penguji Utama:

Dr. Mashudi, M. Pd. I.
NIP. 196901312001121003

Sekretaris:

Siti Sunaidah, S.H.I., S.Pd., M.M.
NI PPPK. 198211232025212010

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



Prof. Dr. Chusnul Chotimah, M.Ag.
NIP. 197512112002122001

Tanda Tangan

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sely Agustin
NIM : 1860405221002
Jurusan/Prodi : Bisnis dan Manajemen / Manajemen Bisnis Syariah
Fakultas/Program : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

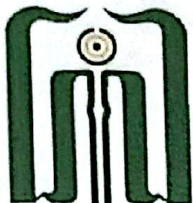
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 17 Juni 2026

Saya yang menyatakan



Sely Agustin
NIM. 1860405221002



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 : Sely Agustin
NIM : 1860405221002
Jurusan : Bisnis Dan Manajemen
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:

Analisis Pengaruh Identifikasi Pelanggan, Retensi Pelanggan, dan Pengembangan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry di Kabupaten 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, 17 Juni 2026
Yang Menyatakan,



SELY AGUSTIN
NIM. 1860405221002