

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN POLA
KOMUNIKASI PELAYANAN SEBAGAI STRATEGI
PENGEMBANGAN USAHA PADA TOKO BANGUNAN TB
ANUGRAH**

SKRIPSI



Oleh
Shovia Wahyu Purwati
NIM.1860405221005

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

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN POLA
KOMUNIKASI PELAYANAN SEBAGAI STRATEGI
PENGEMBANGAN USAHA PADA TOKO BANGUNAN TB
ANUGRAH**

SKRIPSI

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



Oleh
Shovia Wahyu Purwati
NIM.1860405221005

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

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shovia Wahyu Purwati

NIM : 1860405221005

Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah

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 dikemudian 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, 27 April 2026

yang menyatakan



Shovia Wahyu Purwati

NIM.1860405221005

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Pola Komunikasi Pelayanan Sebagai Strategi Pengembangan Usaha Pada Toko Bangunan TB Anugrah” yang ditulis oleh Shovia Wahyu Purwati, NIM 1860405221005 ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
<u>Vida Maria Ulfa, M. M.</u> NI PPPK. 19890704202512003	27 April 2026	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Syariah



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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Pola Komunikasi Pelayanan Sebagai Strategi Pengembangan Usaha Pada Toko Bangunan TB Anugrah” yang ditulis oleh Shovai Wahyu Purwati ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung pada hari Kamis, 21 Mei 2026 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Bisnis Syariah.

DEWAN PENGUJI

Dewan Penguji

Ketua penguji:

Vida Maria Ulfa, M. M.

NI PPPK. 19890704202512003

Penguji Utama:

Ahmad Budiman, M. S. I.

NIP. 198002252014031001

Sekretaris:

Dedi Suselo, S. E., M. M.

NI PPPK. 199005232023211028

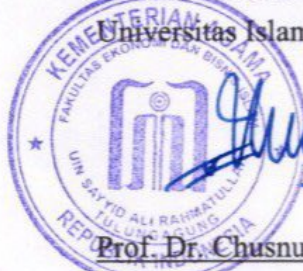
Tanda Tangan



Mengesahkan,

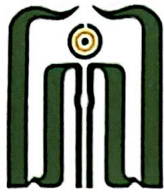
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



Prof. Dr. Chusnul Chotimah, M.Ag.

NIP. 197512112002122001



**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 : Shovia Wahyu purwati
NIM : 1860405221005
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:

Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pola Komunikasi Pelayanan Sebagai Strategi Pengembangan Usaha Pada Toko Bangunan Tb Anugrah.

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, 25 Juni 2026

Yang Menyatakan,



Shovia Wahyu Purwati