

STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI  
ETIKA BISNIS ISLAM  
(Studi Kasus di Perusahaan Batik Usaha Dagang Setia Jaya  
Karangan Trenggalek)

SKRIPSI



Oleh :

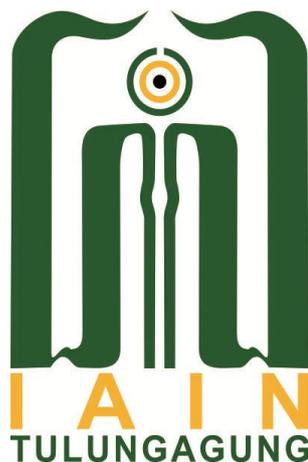
**Dyah Agustiningtyas**  
NIM. 1742143075

JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
JULI 2018

STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI  
ETIKA BISNIS ISLAM  
(Studi Kasus di Perusahaan Batik Usaha Dagang Setia Jaya  
Karangan Trenggalek)

SKRIPSI

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



Oleh :

**Dyah Agustiningtyas**  
NIM. 1742143075

JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
JULI 2018

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Dyah Agustiningtyas

NIM : 1742143075

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis berjudul "Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Di Perusahaan Batik UD. Setia Jaya Karang Trenggalek)" ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi/karya tulis ini terkandung unsur atau ciri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, 6 Juni 2018

Yang membuat pernyataan



Dyah Agustiningtyas

NIM. 1742143075

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul "Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Di Perusahaan Batik UD. Setia Jaya Karang Trenggalek)" yang ditulis oleh Dyah Agustiningtyas NIM. 1742143075 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 6 Juni 2018

Pembimbing,



**Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag**

**NIP. 197112182002121003**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



**Muhammad Aswad, MA**

**NIP. 197506142008011009**

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul "Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Di Perusahaan Batik UD. Setia Jaya Karang Trenggalek)" yang ditulis oleh Dyah Agustiningtyas, NIM. 1742143075 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada Tanggal: 31 Bulan: Juli Tahun: 2018 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Ekonomi Syariah.

Dewan Penguji Skripsi

Tanda Tangan

Ketua Penguji

Dyah Pravitasari, S.E., M.S.A  
NIP. 19770102 201403 2 001



---

Penguji Utama

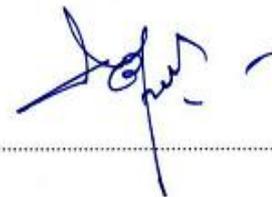
Muhamad Aqim Adlan, M.E.I  
NIP. 19740416 200801 1 008



---

Sekretaris Penguji

Dr. H. Dede Nurrohman, M.Ag.  
NIP. 19711218 200212 1 003



---

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurrohman, M.Ag.  
NIP. 19711218 200212 1 003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG  
UPT PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221  
Telepon (0355) 321513, 321656 Faximile (0355) 321656  
Website : <http://iain-tulungagung.ac.id>

**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DYAH AGUSTININGTYAS  
NIM : 1742143075  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Fakultas : 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 Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (skripsi) yang berjudul:

Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus di Perusahaan Batik Usaha Dagang Setia Jaya Karangen Trenggalek)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Pusat Perpustakaan IAIN 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, 23 Agustus 2018  
Yang Menyatakan,



Dyah Agustiningtyas  
Nama terang dan tanda tangan