

**PENGARUH HARGA SERVIS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KINERJA
KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Kasus pada Usaha Jasa Bengkel Mobil OMEGA 2
Jalan Bendo-Ngetal Trenggalek)**

SKRIPSI



Oleh :

Siti Masfiah
NIM 1742143265

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

**PENGARUH HARGA SERVIS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KINERJA
KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Kasus pada Usaha Jasa Bengkel Mobil OMEGA 2
Jalan Bendo-Ngetal Trenggalek)**

SKRIPSI

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



Oleh :

Siti Masfiah
NIM 1742143265

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SITI MASFIAH

NIM : 1742143265

Jurusan : Ekonomi Syariah

Semester : VIII (delapan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Harga Servis, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Kinerja Karyawan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Usaha Bengkel Mobil OMEGA 2 Jalan Bendo-Ngetal Trenggalek)” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 11 Januari 2018

Saya yang menyatakan,



SITI MASFIAH
1742143265

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga Servis dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Kinerja Karyawan sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus pada Usaha Jasa Bengkel Mobil OMEGA 2 Jalan Bendo-Ngetal Trenggalek)” yang ditulis oleh SITI MASFIAH, NIM. 1742143265 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 14 Februari 2018

Pembimbing,

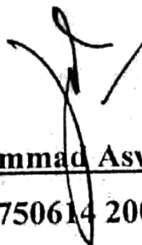


Dr. H. Mashudi, M.Pd.I

NIP. 19690131 200112 1 003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Muhammad Aswad, MA

NIP. 19750614 200801 1 009

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga Servis dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Kinerja Karyawan sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus pada Usaha Jasa Bengkel Mobil OMEGA 2 Jalan Bendo-Ngetal Trenggalek)” yang ditulis oleh SITI MASFIAH, NIM. 1742143265 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 27 Februari 2018 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Ekonomi Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji :

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

Penguji Utama:

Muhammad Aswad,M.A
NIP.19750614 200801 1 009

Sekretaris/Penguji :

Dr.H.Mashudi,M.Pd.I
NIP.19690131 200112 1 003

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr.H.Dede Nurohman,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 : SITI MASFIAH
NIM : 1742143265
Jurusan : EKONOMI SYARIAH
Fakultas : FEBI
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:

PENGARUH HARGA SERVIS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANEGAN DENGAN KINERJA KARYAWAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING (Studi kasus pada Usaha Jasa Bengkel Mobil
OMEGA 2 Jl BENDO-NEETAL 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, 17-10-2018

Yang Menyatakan,



SITI MASFIAH

Nama terang dan tanda tangan