

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN *EMOTIONAL FACTOR* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BATIK GAJAH MADA DI CV. SAHA PERKASA GAJAH MADA TULUNGAGUNG

SKRIPSI



Oleh:

Yesi Agustin Stantia
NIM. 1742143307

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN *EMOTIONAL FACTOR* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BATIK GAJAH MADA
DI CV. SAHA PERKASA GAJAH MADA
TULUNGAGUNG

SKRIPSI

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



Oleh:

Yesi Agustin Stantia
NIM. 1742143307

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

Lampiran 14

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yesi Agustin Stantia

NIM : 1742143307

Jurusan : Ekonomi Syariah

Semester : VIII (Delapan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan *Emotional Factor* Terhadap Kepuasan Konsumen Batik Gajah Mada CV. Saha Perkasa Gajah Mada Tulungagung” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari *plagiarism*. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 28 Mei 2018
Saya yang menyatakan,



Yesi Agustin Stantia
NIM. 1742143307

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan *Emotional Factor* Terhadap Kepuasan Konsumen Batik Gajah Mada Di CV. Saha Perkasa Gajah Mada Tulungagung” yang ditulis oleh Yesi Agustin Stantia, NIM. 1742143307 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan,

Tulungagung, 30 Mei 2018

Pembimbing,



Ahmad Budiman, M. SI.
NIP. 19800225 201403 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Muhamad Aswad, MA.
NIP. 19750614 200801 1 009

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan *Emotional Factor* Terhadap Kepuasan Konsumen Batik Gajah Mada di CV. Saha Perkasa Gajah Mada Tulungagung” yang ditulis oleh Yesi Agustin Stantia, NIM. 1742143307 ini telah dipertahankan didepan dewan penguji pada 30 Juli 2018 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Ekonomi Syariah.

Dewan Penguji

Ketua Penguji:

Dr. Chusnul Chotimah, M. Ag
NIP. 19751211 200212 2 001

Tanda Tangan



Penguji Utama:

Nur Aziz Muslim, M. H. I
NIP. 19740716 200901 1 006



Sekretaris / Penguji:

Ahmad Budiman, M. S. I
NIP. 19800225 201403 1 001



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 bertandatangan di bawah ini:

Nama : Yesi Agustin Stantia.....
NIM : 1942143307.....
Jurusan : Ekonomi 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 Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (Skripsi) yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Emotional Factor terhadap Kepuasan Konsumen Batik Gajah Mada di CV Saka Perkasa Gajah Mada Tulungagung.....

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, 20 Agustus 2018
Yang Menyatakan,



Yesi Agustin Stantia