

**ANALISIS STRATEGI DALAM MEMPERTAHANKAN  
LOYALITAS PELANGGAN DI SPBU 44.593.10 PAYAMAN  
KUDUS**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)  
Dalam Ilmu Ekonomi Syariah**

**Oleh:**

**YULIA FAHRUNNISA**

**NIM: 212552**

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

**2017**



KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
KUDUS

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada  
Yang Terhormat,  
**Ketua STAIN Kudus**  
**Cq. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam**  
di –  
**Kudus**

*Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

Diberitahukan dengan hormat, bahwa skripsi saudara: **Yulia Fahrunnisa**, NIM:212552 dengan judul: "**Analisis Strategi Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di SPBU 44.593.Payaman Kudus**" pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi Syariah, setelah dikoreksi dan diteliti sesuai aturan proses pembimbingan, maka skripsi dimaksud dapat disetujui untuk dimunaqosahkan.

Oleh karena itu, mohon dengan hormat agar naskah skripsi tersebut dapat diterima dan diajukan dalam program munaqosah sesuai jadwal yang direncanakan.

Demikian, kami sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

Kudus, 20 Februari 2017  
Homat kami,  
Dosen Pembimbing

**H. Amirus Sodik, Lc., M.A.**  
NIP.19771127/200710 1 004



KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
KUDUS

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yulia Fahrunnisa  
NIM : 212552  
Jurusan/Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam/Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Strategi Dalam Mempertahankan Loyalitas  
Pelanggan di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus

Telah dimunaqosahkan oleh tim penguji Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri  
(STAIN) Kudus pada tanggal:

7 Maret 2017

selanjutnya dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

Kudus, 13 Maret 2017



Ketua Sidang/Penguji I

Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D  
NIP. 19731028 200212 1 002

Penguji II

Lina Kushidavati, S.H.I., M.A.  
NIP. 19800703 200912 2 002

Pembimbing

Sekretaris Sidang/Penguji III

H. Amirus Sodiq, Lc., M.A.  
NIP. 19771127 200710 1 004

Abdul Karim, S.S., M.A.  
NIP. 19760128 201101 1 001

## PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa:

Nama : Yulia Fahrunnisa  
NIM : 212552  
Jurusan/Prodi : Syari'ah dan Ekonomi Islam/ Ekonomi Syari'ah  
Judul Skripsi : **Analisis Strategi Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus**

Yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, 11 Februari 2017

Yang membuat pernyataan

Saya,



Yulia Fahrunnisa  
NIM: 212552

STAIN KUDUS

## MOTTO

لَا تَحْزَنُ إِنِّ<sup>ص</sup> اللَّهُ مَعَنَا

*"Janganlah kamu berduka cita, sesungguhnya Allah beserta kita"*

(Q.S. At-Taubah: 40)

**MAN JADDA WAJADA**

(Siapa bersungguh-sungguh pasti  
berhasil)

"Selama masih ada tekad yang terpelihara dalam semangat, tiada kata terlambat untuk memulai sebuah awal yang baru"

## PERSEMBAHAN

Puji syukur alhamdulillah dan dengan segala kerendahan hati, ku persembahkan karya kecilku ini untuk:

- ♬ ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini.
- ♬ Nabi Muhammad SAW sebagai inspirasi hidup.
- ♬ Almamaterku tercinta, Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus.
- ♬ Orang tua tersayang Ayah Sunarto dan Ibu Siti Asrofah yang telah sabar serta tulus ikhlas merawat, mendidik dan mengajarkan segala kebaikan kepada saya, serta dengan ketulusan doanya yang selalu menyertai saya dalam menjalani hidup ini, agar menjadi manusia yang berguna.
- ♬ Adik tersayang Muhammad Syahrul Latief yang selalu suport untuk menyelesaikan skripsi ini.
- ♬ Saudaraku terkasih (Devy, Trisfa, Sabiq, Syifa)
- ♬ Sahabat-sahabat tercintaku (Isma, Keong (Pipit), Ncing (Ane), Nying-Nying (Endang), Nindi dan Anik) yang selalu menyemangatiku.
- ♬ Kekasih hatiku jodoh dunia akhiratku yang selalu aku rindukan.
- ♬ Teman-teman senasib dan seperjuangan teman-teman EILK/B 2012.
- ♬ Teman-teman kerjaku "Pasukan Merah Ngembal".
- ♬ STAIN Kudus dan SPBU 44.593.10 Payaman Kudus selaku instansi yang mensupport penyusunan skripsi ini.
- ♬ Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih sedalam-dalamnya.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur *alhamdulillah* kita haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan curahan rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada beliau Nabi Muhammad SAW, Keluarga, Sahabat dan Umatnya. Amin..

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi berjudul **“ANALISIS STRATEGI DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN DI SPBU 44.593.10 PAYAMAN KUDUS”**, ini dapat terwujud berkat bantuan, bimbingan dan dorongan, serta perhatian dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kaih kepada :

1. Bapak Dr. H. Fathul Mufid, M.S.I selaku Ketua STAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Abdurrahman Kasdi, Lc., M.Si selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus yang telah memberikan izin pembahasan skripsi ini.
3. Bapak Karebet Gunawan, SE., MM selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.
4. Bapak H. Amirus Sodiq, Lc.,M.A selaku Dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Hj. Azizah, S.Ag, M.M selaku Kepala Perpustakaan STAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Farida, M.Si selaku Dosen Wali Studi yang telah memberikan pengarahan selama mejadi mahasiswa STAIN Kudus.
7. Seluruh Dosen dan Jajaran staff di lingkungan STAIN Kudus yang telah mebekali penulis berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu

menyelesaikan skripsi ini dan menjadi manusia yang lebih luas cakrawala pemikirannya daripada sebelumnya.

8. Ibu Ema Susiati Manajer SPBU 44.593.10 Payaman Kudus yang telah memberikan izin untuk penelitian skripsi ini.
9. Seluruh Karyawan SPBU 44.593.10 Payaman Kudus
10. Ayah, Ibu, Adik, Kerabat serta sahabat-sahabatku yang senantiasa mendoakanku, memotivasi, mendukung serta membantu baik berupa moral maupun material dalam penyusunan skripsi ini.
11. Teman-temanku mahasiswa Ekonomi Islam yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah membantu, membimbing dan mendukung penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga amal baik mereka semua di atas dan juga semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, mendapat balasan pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT. *Aamiin ya robbal alamin...*

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dalam arti yang sesungguhnya, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya. *Amin...*

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Kudus, 11 Februari 2017

Penulis



Yulia Fahrunnisa

NIM: 212552