REPOSITORI IAIN KUDUS

ANALISIS STRATEGI PELAYANAN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN DI SPBU 44.595.07 WONOKETINGAL DEMAK

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)

Oleh:

PUTRIANA
NIM : 1320320023

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 2019

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudari :

Nama/NIM : **Putriana/1320320023**
Fakultas/Prodi : **Ekonomi dan Bisnis Islam/MBS**
Judul : **Analisis Strategi Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak **14 November 2018** sampai dengan **07 Mei 2019** dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 07 Mei 2019
Dosen Pembimbing,

Abdul Haris Na'im, S.Ag., M.Hum
NIP. 19710907 199802 1 001

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudari :

Nama/NIM : **Putriana/1320320023**
Fakultas/Prodi : **Ekonomi dan Bisnis Islam/MBS**
Judul : **Analisis Strategi Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak**

Telah diujikan pada **20 Mei 2019** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Penguji I **Dr. Siti Amaroh, SE., M.Si** **NIP. 19740505 200312 2 002**	24 mei 2019	
Penguji II **Dr. Salivo, S.Ag., M.Si** **NIP. 19720418 200501 1 005**	27 mei 2019	
Sekretaris **Aristoni, SHI., MH** **NID. 198500201022042016**	27 mei 2019	
Dosen Pembimbing **Abdul Haris Na'im, S.Ag., M.Hum** **NIP. 19710907 199802 1 001**	27 mei 2019	
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam **Dr. Suprivadi, SH., MH** **NIP. 19721020 199903 1 001**	27 mei 2019	

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:	Putriana
Nim	:	1320320023
Fakultas/Prodi	:	Ekonomi dan Bisnis Islam/Manajemen Bisnis Syari'ah
Judul Skripsi	:	"Analisis Strategi Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak".

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

Kudus, 09 Mei 2019
Yang membuat pernyataan
Saya,

Putriana
NIM. 1320320023

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

MOTTO

"Pendidikan bukan sekedar pergi ke sekolah dan mendapatkan gelar. Tetapi juga soal memperluas pengetahuan dan menyerap ilmu kehidupan". Shakuntala Devi

" Ketika oranglain meragukanmu, yang harus kamu lakukan adalah percaya pada dirimu sendiri dan buktikan kemampuanmu".

" Jangan menyerah. menderitalah sekarang dan hiduplah sebagai juara nantinya". Muhammad Ali

"Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang engkau dustakan". QS.Ar-Rahman:55

So, do the best what you can do

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

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, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus
- Orang tua tercinta, Ayah Subardi dan Ibu Sumiati 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.
- Mertuaku bapak Kasmijan dan Ibu Siti Karomah yang telah menyayangi dan mencintaiku seperti anak sendiri.
- Suamiku tercinta Fuad Hasan terimakasih banyak telah men*support* secara *materi* maupun *imateri*. Selalu menyemangati untuk segera lulus.
- Anakku tersayang dan tercinta Alwi Nurmantyo Hasan kamu adalah alasan bunda untuk segera lulus.
- Kakak dan adiku tersayang Yoseph Ardianto, Bastian, Riki Adi Saputra yang selalu suport untuk menyelesaikan skripsi ini.
- Kakak iparku Selly dan keponakanku M.Arsyad Ardiansyah tersayang, serta adik iparku M.Adzim
- Sahabat-sahabat tercintaku (Yusniawati dan ibu-ibu Muda jam'iyyah selapanan yang selalu kompak saat arisan) yang selalu menyemangatiku.
- Teman-teman senasib dan seperjuangan teman-teman MBS/ELK 2013.
- Teman-teman kerjaku "Paud Siti fathonah" "Partyplanner SH".
- IAIN Kudus dan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak 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.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

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 PELAYANAN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN DI SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak"**, 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. Mudzakir, M.Ag selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Supriyadi, SH., MH. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan izin pembahasan skripsi ini.
3. Ibu Anisa Setyoningrum, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah IAIN Kudus.
4. Bapak Abdul Haris Na'im, S.Ag., M.Hum selaku Dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Annisa Listiyana, M.Ag, selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak H. Amirus Sodiq, Lc.,M.A selaku Dosen Wali Studi yang telah memberikan pengarahan selama mejadi mahasiswa STAIN Kudus.
7. Seluruh Dosen dan Jajaran staff di lingkungan IAIN Kudus yang telah mebekali penulis berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dan menjadi manusia yang lebih luas cakrawala pemikirannya daripada sebelumnya.
8. Bapak Lukman Hakim selaku Manajer SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak yang telah memberikan izin untuk penelitian skripsi ini.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

9. Seluruh Karyawan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak.
10. Ayah, Ibu, Kakak, Adik, Kerabat serta sahabat-sahabatku yang senantiasa mendoakanku, memotivasi, mendukung serta membantu baik berupa materi maupun imateri dalam penyusunan skripsi ini.
11. Teman-temanku mahasiswa Manajemen Bisnis Syari'ah dan Tim KKN desa Bacin 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. *Amiin…*

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Penulis

Putriana
NIM. 1320320023

REPOSITORI IAIN KUDUS