

**PENGARUH SWITCHING COST, CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN WIFI INDIHOME**

**(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam IAIN Kudus Angkatan 2017)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Srata Satu (S1)
Dalam Manajemen Bisnis Syariah**

Oleh:

**Zumrotut Taqiyah Rohmawati
1720310147**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN AKADEMIK 2021**



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322,

Telp (0291) 432677 faks 441613 e-mail :

febi@iainkudus.ac.id website :www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa
Skripsi Saudari:

Nama : Zumrotut Taqiyah Rohmawati
NIM : 1720310147
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : **“Pengaruh *Switching Cost*, *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Wifi Indihome (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Angkatan 2017)**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 26 Maret sampai dengan 27 April 2021 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqsyah.

Kudus, 4 Mei 2021

Pembimbing

Iwan Fahri Cahyadi, SP, MM

NIP: 197004281001042016



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp (0291)
 432677 faks 441613 e-mail : febi@iainkudus.ac.id website
www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara/i:

Nama : Zumrotut Taqiyah Rohmawati
NIM : 1720310147
Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : “Pengaruh *Switching Cost*, *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Wifi Indihome (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Angkatan 2017”

Telah diuji pada tanggal 25 Mei 2021 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag, M.Hum</u> NIP.197507202003121002 Ketua Sidang/Penguji I	07-06-21	
<u>Dr. Bayu Tri Cahya, S.E, M.Si</u> NIP.198503212011011011 Penguji II	11-06-21	
<u>Moh. Nurul Qomar, M.E.I</u> NIP.198403162018011011 Sekretaris Sidang	11-06-21	
<u>Iwan Fahri Cahyadi, SP, MM</u> NIP.197004281001042016 Dosen Pembimbing		
<u>Dr. Supriyadi, S.H, M.H</u> NIP.197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam		



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zumrotut Taqiyah Rohmawati
 NIM : 1720310147
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
 Judul : “Pengaruh *Switching Cost, Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Wifi Indihome (Studi Kasus Mahasiswa IAIN Kudus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2017)

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa apa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk keperluan apapun. Tidak berisi material yang pernah dituliskan orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penelitian skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidak benaran pernyataan saya ini.

Kudus, 11 Mei 2021

Yang menyatakan,



Zumrotut Taqiyah Rohmawati

, NIM : 1720310147

MOTTO

“Menjadi pribadi yang berprinsip dalam menjalani kehidupan, dengan selalu menerapkan sikap peduli terhadap suatu hal yang tidak sesuai dengan nurani, professional dalam melakukan pekerjaan, bersyukur dengan apa yang dimiliki, menjaga integritas, dan selalu disiplin dalam setiap hal”



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT. Karena dengan rahmat dan hidayah-Nya telah memberikanku kekuatan, membekaliku ilmu serta memberi rasa cinta, atas karunia dan kemudahan yang Engkau berikan kepadaku akhirnya karya tulis skripsi terselesaikan. Sholawat serta salam tak lupa kupanjatkan kepada Nabi Muhammad SAW. kupersembahkan karya sederhana ini teruntuk:

1. Teruntuk kedua orang tuaku tercinta Bapak H.Ahmad Murtaja dan Ibu Siti Nur Halimah, terimakasih atas semua cinta, kasih sayang, motivasi, perhatian dan pengorbanan yang begitu besar yang telah bapak dan ibu berikan kepada saya. Tanpa doa dan restu dari bapak dan ibu mungkin saya akan mustahil menjadi seperti ini.
2. Teruntuk kakakku satu-satunya Sofiyatul Nurul Jannah terimakasih sudah memberi motivasi dan selalu sabar dalam hal apapun.
3. Teruntuk kedua adikku M. Nashrul Faiz Hasani dan Shofiyatul Anisatul Hijaj Ahmad terimakasih sudah mau saya repotkan hingga tugas skripsi ini berakhir.
4. Teruntuk tunanganku Ahmad Teguh Prasetyo terimakasih yang telah banyak memberikan semangat, perhatian dan dukungan hingga tugas skripsi ini berakhir.
5. Teruntuk sahabatku Sayyidati Fatihatul Muna terimakasih yang telah memberiku semangat, memberiku pengarahan dalam penyusunan skripsi.
6. Terimakasih kepada teman baikku Nasya, Inayah, Mega, Reni, Fitri, Rika atas canda tawa, ada disaat suka maupun duka, dan kebersamaan yang selalu menyemangati kita semua.
7. Teman-teman seperjuangan MBS – D angkatan 2017 terimakasih untuk canda tawanya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumwarrahmatullahiwabarakatuh.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan nikmat , kelimpahan ilmu pengetahuan, kemudahan dalam menyelesaikan karya ilmiah skripsi walaupun masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Tetapi dengan penuh keyakinan hati semoga karya tulis ini bermanfaat bagi khalayak umum.

Tak lupa pula sholawat serta salam selalu kita haturkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW yang mana selalu diharapkan syafaatnya kelak dihari kiamat. Berkat karunia-Nya akhirnya penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Switching Cost, Customer Relationship Management, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Wifi Indihome (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2017)*”** yang penulis susun untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Penyusunan skripsi banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak mulai dari bimbingan sampai arahan, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Maka, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Mudzakir, M.Ag selaku Rektor IAIN Kudus.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dosen Iwan Fahri Cahyadi, SP, MM selaku dosen pembimbing proposal dan skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi.
4. Para dosen dan staff IAIN Kudus yang telah membekali ilmu pengetahuan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak, Ibu, kakak dan adik yang telah memberikan motivasi baik moral maupun material sehingga bisa menyusun skripsi dengan lancar.
7. Seluruh responden yang telah mengisi angket.
8. Semua pihak yang membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu

Akhirnya, penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis, senantiasa mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikumwarrahmatullahi Wabarakatuh

Kudus, 11 Mei 2021

Penulis



Zumrotut Taqiyah Rohmawati
NIM. 1720310147