

**PENGARUH ORIENTASI LAYANAN TERHADAP RETENSI
PELANGGAN PADA PT. PEGADAIAN (Persero) CABANG SYARIAH
BLAURAN SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh :

PIPIT RIZKI KURNIA SARI

NIM : C34212105



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SURABAYA
2016**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Pipit Rizki Kurnia Sari
NIM : C34212105
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Orientasi Layanan Terhadap Retensi Pelanggan
Pada PT. Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Blauran
Surabaya

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 11 Januari 2016

Saya yang menyatakan,



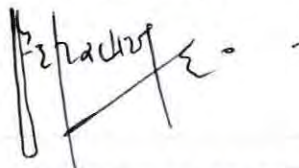
Pipit Rizki Kurnia Sari
NIM. C34212105

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Pipit Rizki Kurnia Sari NIM. C34212105 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqosahkan.

Surabaya, 20 Juni 2016

Pembimbing



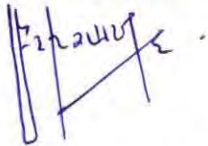
Dr. Hj. Fatmah, ST., MM.
NIP. 197507032007012020

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Pipit Rizki Kurnia Sari NIM. C34212105 ini telah dipertahankan di depan Sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu , tanggal 29 Juni 2016, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi :

Penguji I,



Dr. Hj. Fatmah, ST., MM.
NIP. 197507032007012020

Penguji II,



Imam Buchori, M.Si
NIP. 196809262000031001

Penguji III,



Hj. Nurlailah, MM
NIP. 1962052220000321001

Penguji IV



Ummy Fauziyah Laili, M.Si
NIP. 198306062011012012

Surabaya, 29 Juni 2016

Mengesahkan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Dekan,

Prof. Akh. Muzakki, M.Ag, Grad. Dip.SEA, M.Phil, Ph.D
NIP. 197402091998031002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : PIPIT RIZKI KURNIA SARI
NIM : C34212105
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/ EKONOMI SYARIAH
E-mail address : Pipitrizki94@yahoo.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH ORIENTASI LAYANAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN PADA
PT. PEGADAIAN PERSERO CABANG SYARIAH BLAURAN SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 18 Agustus 2016

Penulis

(PIPIT RIZKI KURNIA SARI)
C34212105