

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
DI KPRI AL-KAUTSAR UIN SUNAN AMPEL SURABAYA  
(Studi Kasus Pelayanan Minimarket Tahun 2013)**

**SKRIPSI**

**Dosen Pembimbing :**

**H. Ahmad Mansur, BBA, M.El.**

**NIP : 197109242003121003**



Oleh:

**RUDI PURNOMO**

**NIM: C04210013**

**Universitas Islam Negeri Sunan Ampel**

**Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam**

**Program Studi Ekonomi Syariah**

**SURABAYA**

**2014**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN DI KPRI AL-KAUTSAR UIN SUNAN AMPEL  
SURABAYA (Studi Kasus Pelayanan Minimarket Tahun 2013)**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu  
Ilmu Syari'ah dan Ekonomi Islam**

**Oleh:  
Rudi Purnomo  
NIM: C04210013**

**Universitas Islam Negeri Sunan Ampel  
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi Ekonomi Syariah  
SURABAYA**

**2014**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rudi Purnomo  
NIM : C04210013  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam / Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan  
Konsumen di KPRI AL-Kautsar UIN Sunan Ampel  
Surabaya (Studi Kasus Pelayanan Minimarket Tahun  
2013)

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

Surabaya, 04 Juni 2014

Saya yang menyatakan,



Rudi Purnomo  
NIM: C04210013

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi yang ditulis oleh Rudi Purnomo ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 03 Juni 2014

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mansur', with a long horizontal stroke underneath.

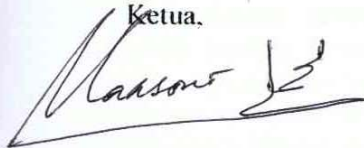
**H. Ahmad Mansur, BBA, M.El.**  
**NIP. 197109242003121003**

## PENGESAHAN

Skripsi yang telah ditulis oleh Rudi Purnomo telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, 18 Juni 2014 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi:

Ketua,



H. Ahmad Mansur, BBA, M.El.  
NIP. 197109242003121003

Sekretaris,



Ahmad Khubby Ali Rohmad, S.Ag., M.Si.  
NIP. 197809202009011009

Penguji I,



Drs. Jeje Abdul Rojak, M.Ag. Imam Buchori, SE, M.Si.  
NIP. 196310151991031003 NIP. 196809262000031001

Penguji II,



Pembimbing,



H. Ahmad Mansur, BBA, M.El.  
NIP. 197109242003121003

Surabaya,

Mengesahkan, 20 Agustus 2014

Fakultas Syari'ah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Dekan,



Dr. H. Sahid, HM, M.Ag  
NIP. 196803091996031002