

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN KBIH AL-RAHMAH MOJOKERTO TAHUN 2016**

Skripsi

**Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)**



Oleh:

AISA SEPTIANI

NIM. B74212063

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2016**

PERNYATAAN

PERATANGGUNG JAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Yang bertanda tanagn dibawah ini, saya :

Nama : Aisa Septiani

NIM : B74212063

Jurusan : Manajemen Dakwah

Alamat : Parengan RT.18 RW.04 Kraton Krian Sidoarjo

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga pendidikan tinggi mana pun untuk mendapat gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya sayaa secara mandiri dan bukan merupakan hasil plagiasi atas karya orang lain.
3. Apabla dikemudian hari terbukti atau dapat dapat dibuktikan bahwa skripsi ini sebagai hasil plagiasi, saya akan bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 18 Agustus 2016

Yang Menyatakan,



Aisa Septiani

(B74212063)

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Aisa Septiani
NIM : B74212063
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
KBIH Al-Rahmah Mojokerto Tahun 2016

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan dalam sidang skripsi.

Surabaya, Agustus 2016

Dosen pembimbing



Deasy Tantriana, MM

19831228201102009

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi yang disusun oleh **Aisa Septiani** ini telah dipertahankan

didepan tim penguji skripsi

Surabaya, 18 Agustus 2016

Mengesahkan,

Universitas Islam Negeri Sunan ampel surabaya

Fakultas dakwah dan komunikasi



Dekan,

Dr. Hj. Rr. Suhartini, M.Si

NIP. 195801131982032001

Penguji I,



Deasy Tantriana, MM

NIP. 198312282011012009

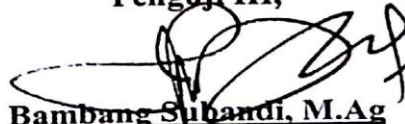
Penguji II,



Dr. H. Ah Ali Arifin, MM

NIP. 196212141993031002

Penguji III,



Bambang Subandi, M.Ag

NIP.197403032000031001

Penguji IV,



Airlangga Bramayudha, MM
NIP. 197912142011011005



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 : Aisa Septiani _____
NIM : B74212063 _____
Fakultas/Jurusan : FDK UINSA/ DAKWAH _____
E-mail address : aisa.septiani02@gmail.com _____

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

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN KBIH AL-RAHMAH MOJOKERTO TAHUN 2016

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, 25 Agustus 2016

Penulis

(Aisa Septiani)