

**STRATEGI MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN PT.
ISS INDONESIA CABANG JAWA TIMUR**

SKRIPSI



Oleh :

NOVIANTO
NIM: B04209032

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

2014

**STRATEGI MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN PT
ISS INDONESIA CABANG JAWA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial Islam (S.Sos.I)
Dalam Bidang Manajemen Dakwah

Disusun Oleh :

NOVIANTO
NIM: B04209032

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

2014

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh NOVIANTO ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan.

Surabaya, 18 Agustus 2014

Pembimbing,

Bambang Subandi, M.Ag

NIP. 197403032000031001

PENGESAHAN TIM PENGUJI


Skripsi oleh Dyan Visma Yulita ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Surabaya, 18 Agustus 2014

Mengesahkan

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

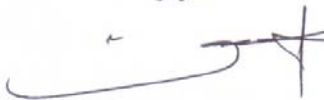
Dekan

Dr. Hj. Rr. Suhartini, M.Si
NIP. 195801131982032001

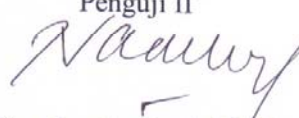
Ketua

Bambang Subandi, M. Ag
NIP. 19740303200003100

Sekretaris

Deasy Tantriana, MM
NIP. 198312282011012009

Penguji I

Ir. Muhamad Ahsan, MM
NIP. 196806212007011030

Penguji II

Drs. Isa Anshori, M. Si
NIP. 1953042111979031021

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PENULISAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Novianto

NIM : B04209032

Jurusan : Manajemen Dakwah

Alamat : Jl. Kampak-Munjungan Rt/30 Rw/08 Dsn. Bungur Ds.
Munjungan Kec. Munjungan Kab. Trenggalek

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

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

Surabaya, 18 Agustus 2014

Yang menyatakan,



NOVIANTO
NIM: B04209032