

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN DI UD. SYIRKAH AQIQAH SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya  
Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Sosial Islam (S.Sos.I)



Oleh :  
ULFA PERMATASARI  
B04212045

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

Nama : Ulfa Permatasari

NIM : B04212045

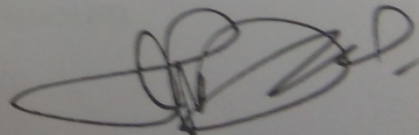
Prodi : Manajemen Dakwah

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di UD. Syirkah Aqiqah Surabaya

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan.

Surabaya, 15 Agustus 2016

Dosen Pembimbing,



Bambang Subandi, M.Ag  
NIP.1976197463032000031001

**PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENTISITAS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Ulfa Permatasari

NIM : B04212045

Prodi : Manajemen Dakwah

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di  
UD. Syirkah Aqiqah Surabaya

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

Surabaya, 15 Agustus 2016  
Yang membuat pernyataan,



Ulfa Permatasari  
NIM. B04212045

**PENGESAHAN TIM PENGUJI**

Skripsi oleh Uffa Permatasari ini telah dipertahankan di depan  
Tim Penguji Skripsi

Surabaya, 15 Agustus 2016

Mengesahkan

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi



Dr. H. M. Shartini, M. Si  
NIP. 195801131982032001

Penguji I,

Bambang Subandi, M.Ag  
NIP. 197403032000031001

Penguji II,

Dr. H. Ali Arifin, M.M  
NIP. 196212141993031002

Penguji III,

H. Mufti Labib, M.C.L.  
NIP. 196401021999031001

Penguji IV

Deasy Tantriana, M.M  
NIP. 198312282011012009



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 civitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Ulfa Permatasari  
NIM : B04212045  
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/ Manajemen Dakwah  
E-mail address : Ulfa7ifa@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 Konsumen di UD. Syirkah Aqiqah 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 (data base), 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, 23 Agustus 2016

Penulis

(Ulfa Permatasari)