

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI  
NAFISA ROYAL PLAZA 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:  
JAZA SITI MASITA  
B04211016**

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

**2016**

**LEMBAR PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENTISITAS  
SKRIPSI**

Dengan ini saya :

Nama : Jaza Sti Masita

NIM : B04211014

Jurusan : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa:

1. Karya Skripsi ini adalah hasil dari karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar strata 1 S.Sos.I di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
2. Semua referensi yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau hasil dari jiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 22 Januari 2016



**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi oleh **Jaza Siti Masita** ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan

Surabaya, 22 Januari 2016

Pembimbing



**Dra. Imas Maesaroh, Dip.IM-Lib..M.Lib..Ph.D**  
NIP. 196605141992032001


**LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI**

Teks skripsi oleh **Jaza Siti Masita** telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Skripsi. Surabaya 02 Februari 2016

Mengesahkan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri  
Sunan Ampel



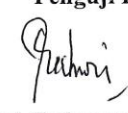
Dekan,

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

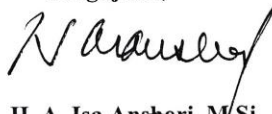
Penguji I,

  
Dra. Imas Maesaroh, Dip.IM-Lib.,M.Lib.,Ph.D  
NIP. 196605141992032001

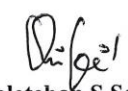
Penguji II,

  
Drs. H. Abd. Rahman Chudlori, MM  
NIP. 19511104198031001

Penguji III,

  
Drs. H. A. Isa Anshori, M.Si  
NIP. 195304211979031021

Penguji IV,

  
Aun Faletien Faletahan S.Sos.I, M.Fil, MHRM  
NIP. 19820514200501101