

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, DAN KEPUASAN  
TERHADAP *CUSTOMER RETENTION* PADA YAYASAN  
DANA SOSIAL AL-FALAH KANTOR CABANG SIDOARJO**

**SKRIPSI**

Oleh :

**INTAN WIDYA KUSUMA WARDANI**

**NIM : C34212097**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**SURABAYA**

**2016**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, DAN  
KEPUASAN TERHADAP *CUSTOMER RETENTION* PADA  
YAYASAN DANA SOSIAL AL-FALAH KANTOR CABANG  
SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu  
Ekonomi Syariah**

**Oleh :**

**INTAN WIDYA KUSUMA WARDANI**

**NIM : C34212097**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
SURABAYA**

**2016**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Intan Widya Kusuma Wardani

NIM : C34212097

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh kepercayaan, komitmen, dan kepuasan terhadap  
*customer retention* pada Yayasan Dana Sosial Al Falah  
(YDSF) kantor cabang Sidoarjo

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

Surabaya, 07 Januari 2016

Saya yang menyatakan,



Intan Widya Kusuma Wardani

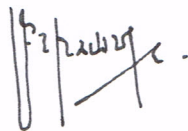
C34212097

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Intan Widya Kusuma Wardani NIM C34212097 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqosahkan.

Surabaya, Kamis 7 Januari 2016

Pembimbing



**Dr. Hj. Fatmah, ST.,MM**

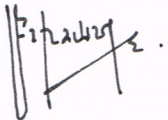
**NIP.197507032007012020**

## PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Intan Widya Kusuma Wardani NIM. C34212097 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Kamis, 11 Februari 2016, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

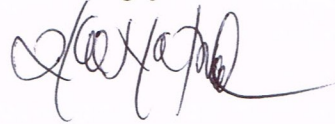
### Majelis Munaqasah Skripsi :

Penguji I



Dr. Hj. Fatmah, ST., MM  
NIP. 197507032007012020

Penguji II



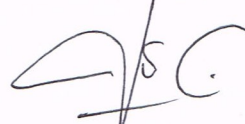
Dr. H. Hammis Syafaq, M.Fil.I  
NIP. 197510162002121001

Penguji III



H. Muhammad Yazid, S.Ag, M.Si  
NIP. 197311171998031003

Penguji IV



Ummy Fauziyah Laili, M.Si  
NIP. 198306062011012012

Surabaya, 11 Februari 2016

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya



Dekan,

Prof. Akh. Muzakki, M.Ag, Grad. Dip.SEA, M.Phil, Ph.D  
NIP. 197402091998031002