

**PENGARUH INTERAKSI LAYANAN, LINGKUNGAN FISIK
DAN HASIL PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG
KEBOMAS GRESIK**

SKRIPSI

Oleh :

SILFIA RAHMAWATI

NIM : C34212107



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

2016

**PENGARUH INTERAKSI LAYANAN, LINGKUNGAN FISIK
DAN HASIL PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG KEBOMAS
GRESIK**

SKRIPSI

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

Oleh :

SILFIA RAHMAWATI

NIM : C34212107

**Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah
Surabaya**

2016

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Silfia Rahmawati
NIM : C34212107
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Interaksi Layanan, Lingkungan Fisik, dan Hasil Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik

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

Surabaya, 07 Januari 2016

Saya yang menyatakan,



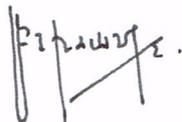
Silfia Rahmawati
NIM. C34212107

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Silfia Rahmawati NIM. C34212107 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 07 Januari 2016

Pembimbing,



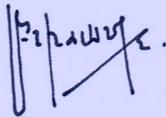
Dr. Fatmah, ST. MM.
NIP. 19750703200701202

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Silfia Rahmawati NIM. C34212107 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.

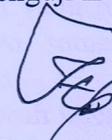
Majelis Munaqasah Skripsi :

Penguji I



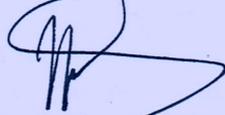
Dr. Hj. Fatmah, ST., MM
NIP. 197507032007012020

Penguji II



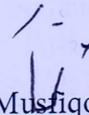
Drs. H. Suwito, M.Ag
NIP. 195405251985031001

Penguji III



Hj. Nurlailah, SE, MM
NIP. 196205222000032001

Penguji IV



Siti Musfiqoh, M.EI
NIP. 197608132006042002

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