

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Anggi Radysta Pratama  
NIM : 14423048  
Program Studi : Ekonomi Islam  
Fakultas : Ilmu Agama Islam  
Judul Penelitian : Pengaruh *Service Quality, Personal Selling* dan *Complain Handling* Melalui *Satisfaction* Serta *Trust* terhadap *Customer Retention*

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan tata tertib yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan.

Yogyakarta, 03 Juli 2019

METERAI  
TEMPEL  
SERI F6AFF88804 535  
10000  
ANGGI RADYSTA PRATAMA  
Anggi radysta pratama

الجامعة الإسلامية  
الاستاذة الاندونيسية

NOTA DINAS

Hal : SKRIPSI

Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam  
Universitas Islam Indonesia  
di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr.wb*

Berdasarkan penunjukan Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia dengan surat nomor : 5040/Dek/60/DAS/FIAI/XII/2018 tanggal 03 Juli 2019 atas tugas kami sebagai pembimbing skripsi Saudara

Nama : Anggi Radysta Pratama

Nomor Pokok/NIMKO : 14423048

Mahasiswa Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia

Jurusan / Program Studi : Ekonomi Islam

Tahun Akademik : 2018/2019

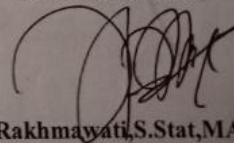
Judul skripsi : Pengaruh *Service Quality, Personal Selling* dan *Complain Handling*

*Melalui Satisfaction Serta Trust terhadap Customer Retention*

Setelah kami teliti dan kami adakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami bertetapan bahwa skripsi saudara tersebut harus memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia. Demikian semoga dalam waktu dekat bisa dimunaqasahkan dan bersama ini kami kirangkan 4 (empat) eksemplar skripsi yang dimaksud.

Wassalamualaikum, Wr. Wb

Dosen Pembimbing



Rakhmayati, S.Stat, MA



PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM  
YOGYAKARTA

REKOMENDASI PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini, dosen pembimbing skripsi

Nama : Anggi Radysta Pratama

Nomor Mahasiswa : 14423048

Judul skripsi : Pengaruh *Service Quality, Personal Selling* dan *Complain Handling*  
Melalui *satisfaction* serta *trust* terhadap *customer retention*

Menyatakan bahwa, berdasarkan peoses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan beberapa perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqosah skripsi pada Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas slam Indonesia

Yogyakarta, 03 Juli 2019

الباحثة  
Rakhmawati, S.Stat, MA



## PENGESAHAN

Skripsi ini telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Panitia Ujian Program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Program Studi Ekonomi Islam yang dilaksanakan pada:

Hari : Jumat  
Tanggal : 26 Juli 2019  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Service Quality, Personal Selling dan Complain Handling Melalui Satisfaction serta Trust terhadap Customer Retention  
Disusun oleh : ANGGI RADYSTA PRATAMA  
Nomor Mahasiswa : 14423048

Sehingga dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi Islam pada Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

### TIM PENGUJI:

Ketua : H. Nur Kholis, S.Ag, M.Sh.Ec. (.....)  
Penguji I : Muhammad Adi Wicaksono, SE, M.E.I (.....)  
Penguji II : Fajar Fandi Atmaja, Lc., M.S.I. (.....)  
Pembimbing : Rakhmawati, S.Stat, MA (.....)

Yogyakarta, 29 Juli 2019

Dekan,

Dr. H. Tamyiz Mukharrom, MA

الإسلامية  
الجامعة الإسلامية  
بالياندا

## PERSEMBAHAN

*Karyaku ini kupersembahkan untuk :*

*Kedua orang tuaku, adik-adikku, saudaraku, sahabat-sahabatku yang telah banyak mendukung, dan yang memotivasiku dan mendo'akanku dari awal masa studi hingga akhir karya sederhana ini. Terimakasih calon istriku atas segala dukungan dan kasih sayang yang spesial, serta do'a yang telah kalian berikan.*

*Semua terjadi atas ridhoMu ya ALLAH.*



## *MOTTO*

**Aku menjamin sebuah rumah di pinggiran surga bagi siapa yang meninggalkan perdebatan meskipun ia berada di atas kebenaran, dan sebuah rumah di tengah surga bagi orang yang meninggalkan dusta meskipun hanya bercanda, dan sebuah rumah di tempat tertinggi di surga bagi siapa yang membaguskan akhlaqnya.**

**(HR Abu Dawud No. 4802 dan dihasankan oleh Syaikh Al-Albani dalam Shahihul Jami', No. 1464)**



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur penyusun panjatkan kepada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Karunia-Nya. Shalawat dan salam penyusun hanturkan kepada Nabi kita Muhammad SAW sang inspirator dan motivator sukses sejati dalam hidup ini dan kehidupan akhirat nanti, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi, sebagai syarat akhir untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi Islam FIAI UHI dan semoga karya yang jauh dari kata sempurna ini bermanfaat dan berkah bagi penyusun khususnya, serta menjadi masalah atau sumber pengetahuan bagi umat pada umumnya.

Saya rasakan penyusun yang hambatan dan kesulitan banyak cukup menyusun skripsi ini, nambun berkat doa, usaha dan bantuan dari dosen pembimbing, rekan-rekan dan pihak-pihak yang telah terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, akhirnya penyusun mampu menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Selain itu penyusun juga menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini, antara lain:

1. Rektor Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, Bapak Fathul Wahid, ST.,M.Sc.,Ph.D. beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk menuntut ilmu menjadi mahasiswa di Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. H. Tamyiz Mukharrom, MA. selaku Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Dr. Dra. Rahmani Timorita Yulianti, M.Ag. selaku Kepala Jurusan Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Soya Sobaya, SEL, MM. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam Universitas Islam Indonesia.
5. Ibu Rakhmawati, S.stat, M.A. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu sabar dalam memberikan arahan sehingga skripsi saya terselesaikan dengan baik.
6. Kedua orang tua (Bapak H.SURADI & Ibu Hj.Wartiningsih) tercinta, tersayang dan teristimewa yang senantiasa memberikan do'a, kasih sayang, dukungan dan segalanya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga semua perjuangan bapak dan ibu mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT. *I love you so much*

7. Adik-adikku (lucky nofebri dwi putra dan darmaydika proba nugroho) dan semua sanak saudara, terima kasih atas do'a dan dukungan serta perhatian kalian semua, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga keluarga kita senantiasa dalam lindungan Allah SWT.
8. Teman-Teman Ekonomi Islam UII angkatan 2010,2011,2012,2014,2015,2018
9. Sahabat-sahabat dan seseorang tersayang yang telah bersama-sama berjuang dari semester awal hingga akhir. *Thank you for all the good times* dan segala suka duka yang kita alami bersama. *I am nothing without you*
10. serta semua pihak-pihak yang belum sempat penyusun sebutkan satu persatu. Semoga amal baik pihak yang telah membantu penyusun menyelesaikan skripsi mendapatkan imbalan yang jauh lebih baik dari Allah SWT.

Akhirnya penyusun mengucapkan, *jazakumullah khairan katsiran* dan semoga semua amal baik tersebut mendapatkan balasan dan ridho dari Allah SWT dan semoga juga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan kemajuan masyarakat khususnya ekonomi Islam. Semua yang benar itu adalah dari Allah SWT dan kekurangan itu dari diri pribadi penyusun. *Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

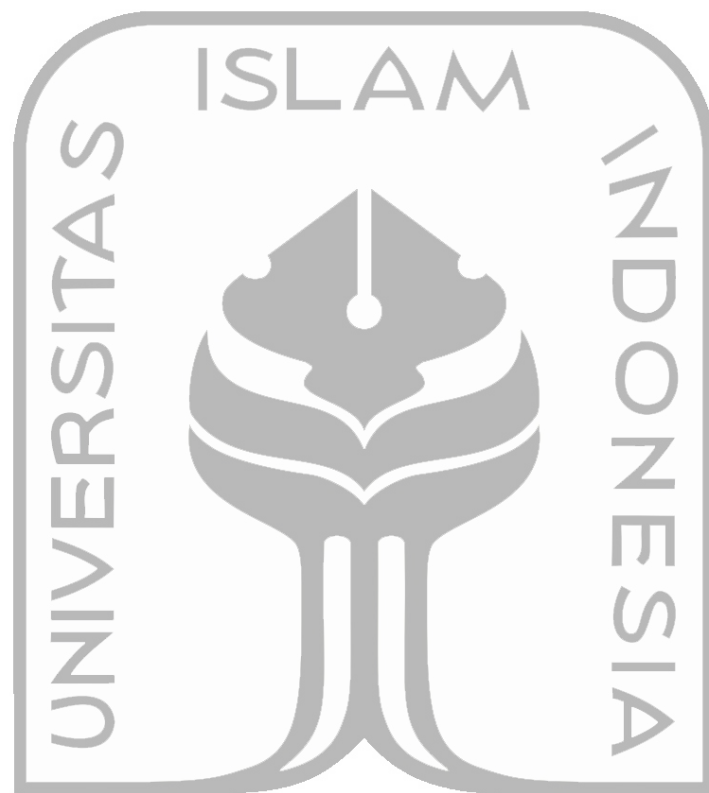
Yogyakarta, 01 Juli 2019

Penyusun,

الجمعة الإسلامية الأندونيسية

**Anggi Radysta Pratama**





الجامعة الإسلامية  
الاندونيسية