



LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

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 dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini akan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia bertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan tata yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

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



Yogyakarta, 03 Juli 2019
 METERAI TEMPEL
 6000
 ENZEBIBURUPAH
 Anggi Radysta Pratama

1 Agustus 2019 10.21



LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

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 dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini akan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia bertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan tata yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

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



Yogyakarta, 03 Juli 2019
 METERAI TEMPEL
 6000
 ENZEBIBURUPAH
 Anggi Radysta Pratama

1 Agustus 2019 10.21



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 Islam Indonesia

Yogyakarta, 03 Juli 2019

الإمامة الإسلامية
الاستاذة الدكتورة
رَحْمَةُ

Rahmawati, 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 Costumer 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.EI (.....)
Penguji II : Fajar Paudi Atmaja, Lc., M.S.I. (.....)
Pembimbing : Rakhmawati, S.Stat, MA (.....)

Yogyakarta, 26 Juli 2019
Dean
الإمامة الإسلامية
الجامعة الإسلامية
بالياندر
Dr. H. Tamyiz Mukharrom, MA