

**ANALISIS KINERJA PDAM KUDUS
DALAM MEMPERTAHANKAN PELANGGAN PERSPEKTIF
EKONOMI SYARIAH**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi Syariah**

Oleh :

RIMA DYAH HAYU ASTUTI

NIM: 211186

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

2017



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
KUDUS

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Hal : Nota Persetujuan Pembimbing

Kepada
Yth. Ketua STAIN Kudus
Cq Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam
di
Kudus

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa skripsi saudara **Rima Dyah Hayu Astuti NIM: 211186** dengan judul: "**Analisis Kinerja PDAM Kudus dalam Mempertahankan Pelanggan Perspektif Ekonomi Syariah**" pada jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Program Studi Ekonomi Syariah (ES), setelah dikoreksi dan diteliti sesuai aturan proses pembimbingan, maka skripsi dimaksud dapat disetujui untuk dimunaqosahkan.

Oleh karena itu, mohon dengan hormat agar naskah skripsi tersebut diterima dan diajukan dalam program munaqosah sesuai jadwal yang direncanakan.

Demikian, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Kudus, 16 Agustus 2016

Hormat Kami,
Dosen Pembimbing

Sayful Mujab, M.S.I.
NIP. 19841127 201101 1 008



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
KUDUS

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rima Dyah Hayu Astuti **29 MAR 2017**
NIM : 211186
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam / Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : “Analisis Kinerja PDAM Kudus dalam Mempertahankan Pelanggan Perspektif Ekonomi Syariah”

Telah dimunaqosahkan oleh tim penguji Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kudus pada tanggal :

6 Maret 2017

selanjutnya dapat diterima dan disyahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Syariah dan Ekonomi Islam.

Kudus, 20 Maret 2017



Ketua Sidang / Penguji I

Abdud Supriyadi, S.Ag., M.Hum.
NIP. 19750720 200312 1 003

Penguji II

H. Jaenal Arifin, M.Ag.
NIP. 19740207 200701 1 026

Dosen Pembimbing

Sayful Mujab, M.S.I.
NIP. 19841127 201101 1 008

Sekretaris Sidang / Penguji III

Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum.
NIP. 19780130 200604 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rima Dyah Hayu Astuti
NIM : 211186
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kinerja PDAM Kudus dalam Mempertahankan Pelanggan Perspektif Ekonomi Syariah

Saya menyatakan bahwa apa yang tertulis didalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Kudus, 20 Agustus 2016

Yang membuat pernyataan



Rima Dyah Hayu Astuti
NIM. 211186

MOTTO

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا كُلُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا رَزَقْنٰكُمْ وَاَشْكُرُوْا لِلّٰهِ اِنْ

كُنْتُمْ اِيَّاهُ تَعْبُدُوْنَ ﴿١٧٢﴾

Artinya : *“Hai orang-orang yang beriman, makanlah di antara rezki yang baik-baik yang Kami berikan kepadamu dan bersyukurlah kepada Allah, jika benar-benar kepada-Nya kamu menyembah”* (Q.S Al Baqarah:172).¹

¹ Al Qur'an Surat Al Baqarah Ayat 172, *Al Qur'an dan Terjemahannya*, Mubarakatan Toyyibah, Kudus, 1998, hal. 6.

PERSEMBAHAN

Puji syukur alhamdulillah dan Dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan karya kecilku ini untuk :

- Alamameterku tercinta, Jurusan Syari'ah Ekonomi Islam STAIN Kudus.
- Sebentuk ungkapan kasih untuk orang tuaku (Bapak Agus Siswanto, Ibu Srilatin dan Adik Anggri Asgar Agusta) tersayang, kasih terindah yang kumiliki dalam hidupku adalah bagaimana kalian memberikan seluruh perhatian cinta dan do'a untukku yang senantiasa mengiringi langkahku...
- Suamiku Dedi Arifin dan putriku Hafsyah Samha Saufa yang selalu temani setiap langkahku di suka dukaku, kalian semangat dan inspirasiku, semoga kita akan tetap bersama.
- Para Dosen yang telah membimbingku dari ketiadaan dan kemiskinan ilmu sampai mengerti makna kehidupan. Doa dan restunya senantiasa saya nantikan semoga ilmu yang telah diperoleh dapat diabdikan untuk perjuangan menegakkan cita-cita "*izzul Islam wa al muslimiin*".

Kalian semua telah menjadikan hari – hariku berwarna, yang pahit jadi manis, yang gersang jadi subur, yang amarah jadi sayang..... kalian segalanya..... kalian duniaku, tak cukup sekedar ucapan terima kasih ya Allah.... Aku memiliki kalian.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul **“Analisis Kinerja PDAM Kudus dalam Mempertahankan Pelanggan Perspektif Ekonomi Syariah”**. Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Ilmu Ekonomi Islam di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus.

Penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasikan. Untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

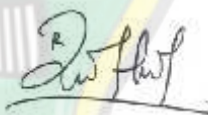
1. Dr. H. Fathul Mufid, M.Si., selaku Ketua STAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc. M.Si., selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Karebet Gunawan, SE, MM, selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah STAIN Kudus yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Sayful Mujab, M.S.I., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Hj. Azizah, S.Ag., MM., selaku Kepala Perpustakaan STAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Para Dosen atau Staf Pengajar di lingkungan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan ibu serta sahabat-sahabat terbaikku yang selama ini selalu memberikan yang terbaik bagiku serta memberikan semangat belajar dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-temanku seperjuangan yang sama-sama memberikan motivasi dan semangat kebersamaan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya. Karena itu, kritik konstruktif dari siapapun diharapkan menjadi semacam suara yang dapat menyapa tulisan ini sebagai bahan pertimbangan dalam proses kreatif berikutnya. Namun demikian, sekecil apapun makna yang terjelma dalam tulisan inipun juga diharapkan ada manfaatnya bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya.

Kudus, 20 Agustus 2016

Penulis



Rima Dyah Hayu Astuti

NIM: 211186