

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI  
KASUS PT. SUMBER JAYA TANGGUH)**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Bidang Ekonomi  
Syariah**

**Oleh :  
AINUN NADHIROH  
NIM 1520210202**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
TAHUN 2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Conge Ngembalrejo Kode Pos 51 Kudus 53922  
Telp (0291) 438818 Faks 441613

Email: [febiiainkudus@gmail.com](mailto:febiiainkudus@gmail.com) Website : [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

---

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

**Nama : Ainun Nadhiroh**  
**NIM : 1520210202**  
**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**  
**Program Studi : Ekonomi Syariah**  
**Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus PT. Sumber Jaya Tangguh)**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 25 Agustus 2022 sampai dengan 26 Desember 2022 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqasyah.

Kudus, 26 Desember 2022

Pembimbing

**Suparwi, S. Pd. I., M.M.**  
**NIP. 198809031033042016**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Conge Ngembalrejo Kode Pos 51 Kudus 53922

Telp (0291) 438818 Faks 441613

Email: [febiiainkudus@gmail.com](mailto:febiiainkudus@gmail.com) Website : [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

## PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudari :

**Nama** : Ainun Nadhiroh  
**NIM** : 1520210202  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Prodi** : Ekonomi Syariah  
**Judul** : “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus PT. Sumber Jaya Tangguh)”

Telah diujikan pada **06 Januari 2023** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. Abdul Karim, S.S., M.A.</u></b> NIP. 197601282011011001 Ketua/Penguji I	12-01-2023	
<b><u>Suhadi, S.E., M.S.A.</u></b> NIP. 197508062009011008 Ketua/Penguji II	16-01-2023	
<b><u>Agus Supriyanto, M.M.</u></b> NIP. 198612082019031007 Sekretaris/Penguji III	16-01-2023	
<b><u>Suparwi, S. Pd.I., M.M</u></b> NIP. 198809031033042016 Dosen Pembimbing	17-01-2023	
<b><u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u></b> NIP. 197310282002121002 Dekan	17-01-2023	



**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Ainun Nadhiroh, NIM: 1520210202**, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini :

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 25 Desember 2022

Yang Menyatakan,



**Ainun Nadhiroh**

**NIM. 1520210202**

**MOTTO**

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿١﴾

*“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”*



## PERSEMBAHAN

Dengan segala rasa syukur atas karunia Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, kenikmatan, kemudahan dan apapun yang penulis butuhkan. Shalawat serta salam selalu kulimpahkan kepada Rasulullah SAW. Akhirnya tugas ini dapat terselesaikan dengan bertahap. Atas perjuangan, iringan doa, air mata dan kesabaran serta segala usaha dan jerih payah, kupersembahkan karya ini kepada :

1. Kedua orangtuaku, Bapak M. Nur Hadi dan Ibu Solikhah (Almh) yang selalu mendoakan, menasehati, dan mendukung penulis dalam setiap keputusan yang diambil.
2. Suami saya, Ahmad Azkal Ubad dan anak saya Adiba Karima Nadda yang selalu memberikan dorongan semangat dalam segala hal untuk mengejar cita-cita penulis.
3. Kakak penulis, Shofahul Umam yang senantiasa memberikan dorongan semangat dalam segala hal.
4. Sahabat-sahabat terbaik penulis, Vani, Mita, Alif, Naja, Mu'arif, Rohmah, Kak Hamdan dan Mauli yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini dan dorongan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua teman penulis, dari teman kelas ESR-F Angkatan 2015, teman-teman KKN, dan teman-teman PPL IAIN Kudus yang telah menemaniku dalam dunia perkuliahan dan memberikan pengalaman yang berharga dengan mengenalkan apa arti sebuah hidup di dunia ini.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s}	م	M/m	اَ..	A/a
ث	S V/sl	ض	D{/d}	ن	N/n	...اِ	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H{/h}	ظ	Z{/z}	ه	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A'/a'	بَا	Ba>
د	D/d	ع akhir	A'/a'	ء awal	A/a	بِي	Bi>
ذ	Z/z	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَكِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالِمِي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		ال		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara'a	الْقَضَاءُ	al-qadja>'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئُ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t}ah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jama>luddi>n	جَمَالُ الدِّينِ	Jama>l al-Di>n			سَاعَةٌ	sa>'ah

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus PT. Sumber Jaya Tangguh)”** dengan lancar. Sholawat serta salam selalu turunkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya, semoga kita semua mendapatkan syafa'atnya di *yaumul akhir* nanti.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc. M.Si. selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan persetujuan atas terselesainya skripsi ini.
3. Dr. H. Murtdho Ridwan, M.Sh., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah membantu dan memberikan persetujuan atas terselesainya skripsi ini.
4. Suparwi, S.Pd.I., MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. H. Nur Said, S.Ag., M.A., M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus beserta staf perpustakaan yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan sebagai bahan pendukung penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf IAIN Kudus khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan berlangsung.
7. Bapak, Ibu, Suami, Anak, dan Kakak yang secara langsung dan tidak langsung telah memberikan dukungan berupa moril maupun materil selama masa perkuliahan berlangsung sehingga terselesaikanlah penyusunan skripsi ini.
8. Semua sahabat dan teman penulis, dari teman kelas ESR-F Angkatan 2015, teman-teman KKN, dan teman-teman PPL IAIN Kudus yang telah menemaniku dalam dunia perkuliahan dan memberikan



pengalaman yang berharga dengan mengenalkan apa arti sebuah hidup di dunia ini.

Akhir kata, penulis hanya bisa mengucapkan terimakasih dan mendo'akan semoga Allah SWT membalas semua bentuk kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Kritik dan saran yang konstruktif selalu penulis harapkan sebagai bahan perbaikan dalam menyusun karya tulis berikutnya. Semoga dengan selesainya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca.

Kudus, 28 Desember 2022

Penulis



**Ainun Nadhiroh**  
**1520210202**

