

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INTI DAN KUALITAS
PELAYANAN PERIFERAL TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DENGAN *WORD OF MOUTH* SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi kasus di Rumah Makan Warung Kudus)**



SKRIPSI

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

Oleh:

**Himmatul 'ulya
NIM 1520210115**

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



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Conge Ngebalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp.(0291)432677
Faks 441613 Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www.iainkudus.ac.id

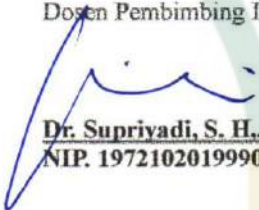
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

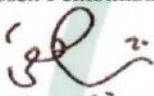
Nama : Himmatul 'ulya
NIM : 1520210115
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti dan Kualitas Pelayanan Periferal Terhadap Kepuasan Konsumen dengan *Word Of Mouth* Sebagai Variabel Intervening (Studi kasus di Rumah Makan Warung Kudusan)

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 20 Agustus 2019 sampai 18 Desember 2022 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah .

Dosen Pembimbing I


Dr. Supriyadi, S. H., M.H.
NIP. 197210201999031001

Kudus, 20 Desember 2022
 Dosen Pembimbing II


Jadzil Baihaqi, M.S.A
NIP. 198904152018031001



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

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp.(0291) 432677
Faks 441613 Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Skripsi

Saudari :

Nama : Himmatul 'ulya
NIM : 1520210115
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti dan Kualitas Pelayanan Periferal Terhadap Kepuasan Konsumen dengan *Word Of Mouth* Sebagai Variabel Intervening (Studi kasus di Rumah Makan Warung Kudusan)

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

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>H. Wahibur Rokhman, SE, M.Si, Ph.D</u> NIP. 197310282002121002 Ketua/Penguji I	25/1-2023	
<u>Iwan Fahri Cahyadi, S.P., M.M.</u> NIP. 197004281001042016 Ketua/Penguji II	20/1/2023	
<u>Muzayyidatul Habibah, M.E.</u> NIP. 198405252019032018 Sekretaris/Penguji III	24/1-2023	
<u>Dr. Supriyadi, S. H., M.H.</u> NIP. 197210201999031001 Dosen Pembimbing I	24/1-2023	
<u>Jadzil Baihaqi, M.S.A</u> NIP. 198904152018031001 Dosen Pembimbing II	20/1-2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, SE, M.Si, Ph.D</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	25/1-2023	

iii

iii

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, **Himmatul 'ulya**
NIM 1520210115 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
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 dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan ini.

Kudus, 30 November 2022
Yang menyatakan,



Himmatul 'ulya
NIM. 1520210115

MOTTO

**“PERSIAPAN TERBAIK UNTUK ESOK ADALAH
MELAKUKAN YANG TERBAIK HARI INI
(him.ulya)**

**BERFIKIRLAH UNTUK BEKERJA LEBIH KERAS
MELBIHI DARI GAJIMU
KELAK, KAMU AKAN DI GAJI LEBIH TINGGI
DARI KERJAMU
(THINK OUTSIDE THE BOX)”
(him.ulya)**

**“Tidak Akan Ada Hasil Jika Tidak Ada Proses. Jika
Kita Tidak Menghargai Setiap Proses Kita, Maka Hasil
Yang Didapat Tidak Akan Berharga. Hargailah Proses
Awal Bangkitmu, Jangan Pernah Samakan Awal
Mulamu Dengan Tengah-Tengah Mereka Yang Telah
Lebih Dulu Berhijrah”**

(Panji Ramdana)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Skripsi ini kepada ...

Segala puji hanya milik Allah SWT, atas rahmat dan nikmat yang luar biasa ... Sholawat serta salam selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW

Dengan Ketulusan kupersembahkan skripsi ini kepada :

Ibuku Kholifah dan Bapakku Ngadiono

Yang ku banggakan Kakakku, Fina Naila Rizki

Bapak Ali Imron dan Ibu Tjitjiek yang Saya Hormati

Serta, untuk Bala-Bala yang sangat ku sayangi.

Terima kasih sepenuhnya atas dorongan semangat , doa-doa dan perhatiannya yang telah diberikan untuk keberhasilanku.

Almamaterku tercinta



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, petunjuk serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti dan Kualitas Pelayanan Periferal terhadap Kepuasan Konsumen dengan Word of mouth sebagai variabel Intervening (Studi Kasus di Rumah Makan Warung Kudusan”. Sholawat beserta salam tetap tersanjung agungkan kepada Nabi kita Rasulullah Muhammad shallallahu 'alaihi wa sallam. Semoga kita kelak termasuk umat yang mendapat syafaat beliau di Yaumul Qiyamah, Aamiin.

Selesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, motivasi, bimbingan serta saran dari semua pihak. Oleh karena itu, 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.F., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan pengarahan tentang penulisan Skripsi ini.
3. H. Nur Said, S.Ag., M.A., M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Dr. Supriyadi, S.H., M. H, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Jadzil Baihaqi, M.S.A, selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan fikiran serta memberikan motivasi, arahan dan nasehat dalam penyelesaian Skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar di IAIN Kudus , terima kasih atas segala ilmu yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.
7. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan selama menuntut ilmu di IAIN Kudus.
8. Bapak Ali Imron dan Ibu Cicik selaku Pimpinan di Rumah Makan warung Kudusan juga mentor Saya, terima kasih atas segala Ilmu dan motivasi Yang selama ini sudah diberikan juga ketersediaannya memberikan kesempatan kepada saya untuk menjadikan Rumah Makan Warung Kudusan sebagai tempat penelitian skripsi ini.

9. Orang yang sangat kukasihi dan kusayangi juga kucintai Ibu Kholifah terimakasih atas limpahan doa yang tak pernah putus dan kasih sayang tak terhingga dan selalu memberikan yang terbaik, dan Bapak Ngadiono terima kasih atas limpahan kasih sayang kepadaku.
10. Kakak tercinta Fina Naila Rizqi terima kasih atas dukungan moril dan materilnya, curahan hatinya, kakak yang baik sekaligus sahabat.
11. Kepada Nenek Saya Masripah, terimakasih atas segala doa yang tak terhingga untukku.
12. Seluruh Om dan Tante serta Sepupu dan keluarga besar yang selalu mendoakan dan membimbingku..
13. Keponakan kesayangan yang telah menemani dan memberi keceriaan. Muhammad Habibi Keandre.
14. Sahabat-sahabat terbaikku Bala-Bala: Tria Shofiyani, Nikmatul Husna, Lusia Nauliyati Dinta Ufiq, Syafiatul Sholihah, Afifah Maimuna, Ismiati Setyaningtyas, Ziadatul Fadlillah, dan Agustina Martha Tania, terimakasih telah setia menemani berbagi suka maupun duka.
15. Kepada Novita Zulfa Saputri, terimakasih sudah bersedia untuk direpoti.
16. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Semoga segala bantuan, bimbingan, dorongan dan doa yang diberikan kepada penulis mendapat ridho dari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Aamiin.

Kudus, 20 Desember 2022
Penulis,

Himmatul 'ulya
NIM. 1520210115