

**PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION*, *TRUST* DAN  
*CORPORATE REPUTATION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*  
PENGGUNA LAPTOP MEREK LENOVO  
(Studi Kasus pada Mahasiswa IAIN Kudus)**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)**

**Oleh:**

**Ikhsan Choirin Nizan  
NIM 1950210137**

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



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

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telepon (0291) 438818 Faksimile 441613  
Email : akademik@iainkudus.ac.id; Website : www.iainkudus.ac.id



### PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Laporan Skripsi saudara :

Nama : IKHSAN CHOIRIN NIZAN  
NIM : 1950210137  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul : PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION, TRUST DAN CORPORATE REPUTATION TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PENGGUNA LAPTOP MEREK LENOVO PADA MAHASISWA IAIN KUDUS

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 02 Februari 2023 sampai dengan 02 April 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 08 April 2023



Danang Kurniawan, S.E., M.M.  
NIP. 198904151036042016



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322  
 Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818  
 email: febi@iainkudus.ac.id, febi@iainkudus@gmail.com,  
 website: www.iainkudus.ac.id

### PENGESAHAN MUNAQSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi

Saudara :

**Nama** : Ikhsan Choirin Nizan  
**NIM** : 1950210137  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Prodi** : Manajemen Bisnis Syariah  
**Judul** : *Pengaruh Customer Satisfaction, Trust Dan Corporate Reputation Terhadap Customer Loyalty Pengguna Laptop Merek Lenovo Pada Mahasiswa IAIN Kudus*

Telah diujikan pada 04 Mei 2023 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

| NAMA  | TANGGAL      | TANDA TANGAN |
|---|--------------|--------------|
| <u>Dr. Abdul Jalil, S.Ag., M.E.I.</u><br>NIP. 197206192000031002<br>Ketua/Penguji I         | 16 /05/2023  |              |
| <u>Suhadi, S.E., M.S.A.</u><br>NIP. 197508062009011008<br>Ketua/Penguji II                  | 19/05 /2023  |              |
| <u>Lorena Dara Putri Karsono, M.M.</u><br>NIP. 199110042020122010<br>Sekretaris/Penguji III | 17 /05 /2023 |              |
| <u>Danang Kurniawan, M.M.</u><br>NIP. 198904151036042016<br>Dosen Pembimbing                | 22 /05 /2023 |              |
| <u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u><br>NIP. 197310282002121002<br>Dekan           | 19/05 /2023  |              |



**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Ikhsan Choirin Nizan NIM 1950210137, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan 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 dalam pernyataan saya ini.

Kudus, 06 April 2023



**Ikhsan Choirin Nizan**

**NIM. 19502101317**



## MOTO

“Tidak ada satu pun perjuangan yang tidak melelahkan, pantang dalam menyerah, pantang dalam berpatah arang. Tidak ada kata gagal untuk orang yang enggan berhasil.”

*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.  
Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”*

(QS. Al-Insyirah: 5-6)



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadirat Allah SWT, Sholawat serta salam kita haturkan kepada junjungan kita baginda Nabi Muhammad SAW semoga kelak kita semua diberi syafa'atnya di hari kiamat nanti. *Amin Allahumma Amin.*

Dengan kerendahan hati, saya persembahkan karya saya ini kepada mereka yang saya hormati dan cintai, khususnya:

1. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Sudarsono dan Ibu Suti'ah saya persembahkan karya kecil ini sebagai tanda hormat, bakti dan rasa terimakasih saya yang tidak terhingga kasih sayang serta do'a, dalam setiap harinya terhenti hentinya untuk mendoakan dan membimbing saya hingga mencapai titik sekarang ini. Dan perjuangan kerja keras dalam menghupi saya sampai saat ini, semoga hasil kerja keras beliau untuk saya berbuah manis di dunia maupun di akhirat kelak. *Aamiin.*
2. Teruntuk pasangan saya Khoirin Nida, S.Pd. yang selalu tiada hentinya menemani dan membimbing saya dalam suka maupun duka dan selalu mendukung disetiap langkah yang saya hadapi selama ini dari awal perkuliahan sampai akhir.
3. Keluarga besar dan semua saudara-saudara saya yang telah memberi dukungan bantuan baik moral maupun spiritual demi kelancaran studi saya sampai akhir, terkhusus untuk saudara saya Jauharotul Munawaroh S.Pd. yang telah membimbing saya sejak awal sampai sekarang dan untuk Almarhumah Mbah Sawiyah yang awal saya masuk perkuliahan beliau meninggalkan dunia, beliau yang selalu merawat, memberi bimbingan dan motivasi sejak kecil saya sampai beliau menutup mata, semoga amal dan ibadah beliau diterima dan ditempatkan di syurganya Allah SWT. *Aamiin Ya Rabbal Alamin.*
4. Buat sahabat-sahabat saya, Muhammad Aqdam Baihaqi, Trinanda, Muhammad Faisal Ishlah, Aris Setyawan, Fatihatul Izza, Ahmad Thoifin, Pipit Sukmayanti, Rifka Rizkyana, Choirozyad dan Muhammad Choirul Najib yang memberikan support, bimbingan, meluangkan waktu untuk berdiskusi, memberikan nasihat, semangat, bantuan dan do'a dalam mengerjakan tugas akhir ini, saya mengucapkan terimakasih.
5. Teman-teman Kelas MBS D 2019, saya berterimakasih yang selama ini ikut serta berkontribusi dan bisa bekerjasama saling membantu mewujudkan cita-cita bersama semoga bisa sampai lulus semua.

6. Dan tidak lupa kepada semua pihak yang telah memberi bantuan, motivasi, serta do'a dari awal hingga akhir yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu.

Terimakasih atas segala jasa dan jerih payah serta bantuan yang telah diberikan, peneliti hanya mampu membalas dengan memanjatkan do'a kehadiran Allah SWT. Semoga mendapat balasan kebaikan yang berlipat ganda atas jasa dan kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi saya ini, *Aamiin*.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

| Konsonan Tunggal        |              |                     |                      |           |          | Vokal          |              |
|-------------------------|--------------|---------------------|----------------------|-----------|----------|----------------|--------------|
| ب                       | B/b          | ش                   | Sy/sy                | ل         | MyL/l    | ا              | tanpa tanda  |
| ت                       | T/t          | ص                   | S{/s}                | م         | M/m      | ...            | A/a          |
| ث                       | S{/s\}       | ض                   | D{/d}                | ن         | N/n      | ...ِ           | I/i          |
| ج                       | J/j          | ط                   | T{/t}                | و         | W/w      | ...            | U/u          |
| ح                       | H{/h}        | ظ                   | Z{/z}                | ه         | H/h      | Ma>dd          |              |
| خ                       | KH/kh        | عawal               | 'A/'a                | ءakhir    | A'/'a'   | بَا            | Ba>          |
| د                       | D/d          | عakhir              | A'/'a'               | ءawal     | 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                  | أَبْ      | abb      | فَلَكِي        | falakiy      |
| س                       | S/s          | ك                   | K/k                  | رَبْ      | rabb     | عَالَمِي       | 'a>lam<br>iy |
| 'Ain/Hamzah di Belakang |              | 'Ain/Hamzah di-waqf |                      | الْ       |          | Vokal Rangkap  |              |
| قَرَعْ                  | qara'a       | الْفُرُوعْ          | al-furu>'            | الْقَمَرْ | al-qamar | غَيْرِي        | gairi>       |
| قَرَأْ                  | qara'a       | الْقَضَاءْ          | alqad}a>'            | الشَّمْسْ | al-syams | شَيْءْ         | syai'un      |
| Kata Majemuk dirangkai  |              |                     | Kata Majemuk dipisah |           |          | Ta>'Marbu>t}ah |              |
| جَمَالُ الدِّينِ        | Jama>luddi>n | جَمَالُ الدِّينِ    | Jama>l<br>al-Di>n    | سَاعَةٌ   |          | sa>'ah         |              |



## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Syukur *Alhamdulillah* penulis penatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “**Pengaruh Customer Satisfaction, Trust dan Corporate Reputation terhadap Customer Loyalty Pengguna Laptop Merek Lenovo pada Mahasiswa IAIN Kudus**” dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyatakan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi., Lc., M.Si. Selaku Rektor IAIN Kudus, atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis unruk menyelesaikan studi jenjang Strata 1 (S1) di IAIN Kudus.
2. H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian ini.
3. Danang Kurniawan, S.E., MM. Selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan fikiran serta senantiasa sabar dalam memberikan kritik dan saran bimbingan maupun arahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Suhadi, M.S.I. Selaku dosen Wali yang telah membimbing selama masa perkuliahan.
5. Seluruh staff Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberi berbagai pengetahuan dan pengalamannya kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Segenap pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penuli sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca akan penulis terima dengan senang hati guna tercapainya kesempurnaan pada skripsi ini. Akhirnya tiada untai kata yang pantas dan berharga kecuali ucapan *Alhamdulillahirbbil'amin* atas rahmat dan kurnia serta ridho Allah

SWT. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Aamiin.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Kudus, 13 Maret 2023



Ikhsan Choirin Nizan  
NIM. 1950210137

