

**PENGARUH PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM
PERSPEKTIF ISLAM DI PT. BIANBARA JAYA SERVICE
JAKARTA**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Satu (S1)
Dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)

Oleh:

**JODI SETIAWAN
1820310141**

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



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, febiiainkudus@gmail.com,
website: www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi

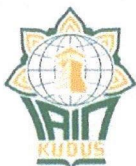
Saudara:

Nama : Jodi Setiawan
NIM : 1820310141
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan dan
Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam
Perspektif Islam Di PT. Biantara Jaya Service
Jakarta

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 08 November 2022 sampai dengan 13 Maret 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 13 Maret 2023
Pembimbing,

Iwan Fahri Cahyadi, S.P., M.M
NIP. 197004281001042016



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.ac.id, febi@iainkudus.ac.id
 website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

Nama : Jodi Setiawan
 NIM : 1820310141
 Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam
 Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
 Judul : **Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam Di PT. Biantara Jaya Service Jakarta**

telah diujikan pada **08 Mei 2023** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Dr. Supriyadi, MH. NIP.197210201999031001 Ketua/Penguji I	16-5-2023	
Kharis Fadlullah Hana, M.E. NIP.199112052018011002 Ketua/Penguji II	16-5-2023	
Aryanti Muhtar Kusuma, M.Si. NIP.199304272019032025 Sekretaris/Penguji III	17-5-2023	
Iwan Fahri Cahyadi, S.P., M.M. NIP.197004281001042016 Dosen Pembimbing	29-5-2023	
H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D. NIP.197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	27/5/2023	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Jodi Setiawan**, NIM. 1820310141 Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini :

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

Kudus, 13 Maret 2023

Saya menyatakan,



Jodi Setiawan

NIM. 1820310141

MOTTO

Selagi orang lain bisa melakukan, lantas kenapa kita tidak bisa juga untuk melakukannya.

(Penulis)

“Memberi tanpa imbalan apapun, atau pemberitahuan apapun, memiliki kualitas tersendiri ”

(Anne Morrow Lindeberg)



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan nikmat dan kasih sayang-Nya, dengan penuh kerendahan hati saya sebagai umatnya dan insan akademisi yang telah diberikan kekuatan serta ketabahan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, yaitu Bapak Sudarno dan Ibu Rohana yang selalu memberikan kasih sayang dan dukungan sepenuhnya sehingga saya mampu berada dititik ini, beliau adalah orang yang selalu siap mengusahakan apapun untuk anaknya, yang selalu mendoakan tanpa diminta, tiada hal lain yang ingin beliau dapatkan kecuali hanya memastikan bahwa anaknya dalam keadaan sehat dan bahagia, terimakasih telah menjadi pahlawan terhebatku.
2. Kakak-kakakku Nopita Sari, Lisa Ariana, Selly Marselina, Soni Setiawan dan keluarga yang selalu peneliti banggakan dan sayangi, yang selalu memberikan doa, masukan, kritikan yang mendukung serta dukungan untuk penyusunan skripsi ini.
3. Iwan Fahri Cahyadi, S.P., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia untuk meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang membangun dalam penyusunan Skripsi ini
4. Guru dan Dosen yang pernah mengajarkan saya banyak sekali ilmu dan pengetahuan. Semoga ilmu yang diberikan dapat bermanfaat bagi saya dan sesama manusia untuk masa depan yang lebih baik.
5. Selly Marselina S.H., selaku Direktur Utama PT. Biantara Jaya Service yang telah memberikan izin kepada penulis untuk meneliti guna menunjang terselesaikannya Skripsi ini. Serta manajer, staf, hingga karyawan PT. Biantara Jaya Service yang telah membantu dan meluangkan waktunya.
6. Sahabat-sahabat MBS-D angkatan 2018, teman PPL, KKN, dan teman kampus yang selalu memberi dukungan dan support selama di kampus maupun di luar kampus.
7. Arif Hidayat yang selalu siap menyemangati, meluangkan waktunya untuk menemani dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta amin, Aceng, Mbh Wo, Fa'iz, mas Boy, Zimon,Wibu dan teman teman PPL yang telah membantu menyemangati penulis ketika dalam keadaan lelah dan lelucon garingnya.
8. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan psikis maupun fisik yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Terimakasih atas segala jasa dan jerih pyah serta pengorbanan dan bantuan semuanya, penulis merasa berhutang budi, namun penulis tidak bisa membalas apapun kecuali hanya dengan ucapan terimakasih dan do'a *jazakumullahu khoiron katsiiron, amin ya robbal 'alamiin*.

Semoga apa yang diperoleh penulis selama masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya penulis pribadi.

Aamiin...



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Tsa'	S	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Set (dengan titik diatas)
ر	Ro'	R	Er
ز	Za'	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad'	S	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad'	D	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta'	T	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Za'	Z	Zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik diatas
غ	Ghin	G	Ga
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qof	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	<i>Apostrof</i>
ي	Ya'	Y	Ye

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh,

Alhamdulillah, puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala nikmat dan kasih sayang-Nya, yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan serta berkah karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam Di PT. Biantara Jaya Service Jakarta”**.

Penyusunan Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus. Dalam penyusunan Skripsi ini penulis akan menyampaikan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah kebersamai perjuangan penulis hingga sampai pada titik ini, antara lain:

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 Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Kharis Fadlullah Hana, M.E.,RSA., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Iwan Fahri Cahyadi, S.P., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia untuk meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang membangun dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Pengajar di IAIN Kudus yang telah memberikan berbagai macam ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
6. Kedua orang tuaku, kakak-kakakku serta keluarga besar yang telah membantu dan memberi dorongan semangat baik secara moral maupun material dalam penyusunan skripsi ini.
7. Selly Marselina S.H., selaku Direktur Utama PT. Biantara Jaya Service yang telah memberikan izin kepada penulis untuk meneliti guna menunjang terselesaikannya Skripsi ini. Serta manajer, staf, hingga karyawan PT. Biantara Jaya Service yang telah membantu dan meluangkan waktunya.
8. Sahabat-sahabat MBS-D angkatan 2018, teman PPL, KKN, dan teman kampus yang selalu memberi dukungan dan support selama di kampus maupun di luar kampus.

9. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan psikis maupun fisik yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dengan penuh kerendahan hati penulis mohon kritik dan saran yang konstruktif demi kebaikan dimasa yang akan mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi pembaca pada umumnya. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarokatuh.

Kudus, 13 Maret 2023
Yang Menyatakan,

Jodi Setiawan
NIM. 1820310141

