

**PENGARUH PROGRAM MEMBERSHIP CARD DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Minimarket Assanda Kudus)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir
dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)**

Oleh:

**Zunika Prasiska
NIM 1950210162**

**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

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi Saudara:

Nama : Zunika Prasiska

NIM : 1950210162

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Manajemen Bisnis Syariah

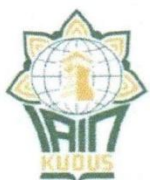
Judul Skripsi : Pengaruh Program *Membership Card* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Minimarket Assanda Kudus)

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 16 Januari 2023 sampai dengan 27 Maret 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 27 Maret 2023

Pembimbing I

Ulfah Mey Lida, M.Pd.



**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 MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi

Saudara :

Nama : Zunika Prasiska
 NIM : 1950210162
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
 Judul : **Pengaruh Program Membership Card dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Minimarket Assanda Kudus)**

telah diujikan pada 10 Mei 2023 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Bayu Tri Cahya, S.E., M.Si.</u> NIP. 198503212011011011 Ketua/Penguji I	23-05-2023	
<u>Irsad Andriyanto, S.E., M.Si.</u> NIP. 198001012008011031 Ketua/Penguji II	23-05-2023	
<u>Agus Supriyanto, M.M.</u> NIP. 198612082019031007 Sekretaris/Penguji III	23-05-2023	
<u>Ulfah Mey Lida, M.Pd.</u> NIP. 199205052020122026 Dosen Pembimbing	23-05-2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121000 Dekan	23-05-2023	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya :

Nama : Zunika Prasiska

NIM : 1950210162

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 di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 11 Maret 2023

Yang Menyatakan



Zunika Prasiska

NIM : 1950210162

MOTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ ٦

“Sesungguhnya berserta kesulitan itu ada kemudahan”
(Al Quran Surah Al Insyirah 94:6)

*“It’s not always easy, but that’s life.
Be strong because there are better days ahead.
Lets be grateful for what we have”*
(Mark Lee)



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan kata syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat memberikan kekuatan dan kemudahan dalam membuat karya tulis skripsi ini. Dengan tulus dan ikhlas saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Persembahan yang tertinggi dan paling utama hanyalah kepada Allah SWT, karena dengan ridho-Nya telah mempermudah segala langkah, memberikan keberkahan dan manfaat dalam segala hal.
2. Bapak dan Ibu tercinta beliau Bapak Kasmuri dan Ibu Sulisni yang selalu memberikan kasih sayang dan kesabaran dalam mendidik, membimbing, memberikan semangat dan tentunya yang selalu mendo'akan kesuksesan dan keberhasilan saya.
3. Kakak-kakak saya Akli Dwi Sucipto dan Rinda Dwi Nufitasari yang selalu menyayangi, memberikan semangat dan motivasi untuk menjalani setiap proses yang harus dilalui.
4. Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk keberhasilanku
5. Sahabatku Nila Rosa Kurnia Dewi Sutikno yang selalu memberikan semangat dan memotivasi saya untuk terus berusaha dalam segala hal.
6. Teman-temanku kelas MBS E seperjuangan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Pihak Minimarket Assanda Kudus dan seluruh responden yang telah berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	اَ..	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	...ِ	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H/h	ظ	Z/z	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/a	ء akhir	A'a'	بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A'a'	ء awal	A/a	بِي	Bī
ذ	Z/z	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَکِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِي	'alamiy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		ال		Vokal Rangkap	
قَرَعَ	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furū'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairī
قَرَأَ	qara'a	الْقَضَاءُ	al-qaḍā'	الشَّمْسُ	al-syams	سَيِّئ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā' Marbuṭah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jamāluddīn	جَمَالُ الدِّينِ		Jamāl al-Dīn	سَاعَةٌ	sā'ah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumwarrahmatullahiwabarakatuh.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Program *Membership Card* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Minimarket Assanda Kudus”. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S1), Prodi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu memberikan dukungan, do'a, semangat dan bimbingan sehingga penyusunan skripsi ini bisa selesai dengan baik. Oleh karena itu, saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc. M.Si, selaku Rektor IAIN Kudus.
2. H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Ibu Ulfah Mey Lida, M.Pd., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, semangat serta meluangkan waktu kepada saya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengajar dan memberikan banyak ilmu kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan studi ini.
5. Bapak dan Ibu tercinta beliau Bapak Kasmuri dan Ibu Sulisni serta kakak-kakak tercinta yang selalu memberikan kasih sayang dan kesabaran dalam mendidik, membimbing, memberikan semangat dan tentunya yang selalu mendo'akan kesuksesan dan keberhasilan saya.
6. Pihak minimarket assanda kudus dan seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian data.
7. Teman-temanku kelas MBS E seperjuangan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala kerja sama, bantuan, kritikan maupun saran yang membangun dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

9. Diri saya sendiri, terima kasih karena telah bekerja keras dan tidak pernah berhenti berusaha.

Semoga segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT. Pada akhirnya penulis sadar bahwa tugas akhir skripsi ini jauh dari kata sempurna karena kesempurnaan hanya milik Allah semata. Oleh karena itu, penulis memohon kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna perbaikan tugas akhir skripsi ini. Penulis berharap tugas akhir skripsi ini diridhai oleh Allah SWT dan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.

Wassalamu'alaikumwarrahmatullahiwabarakatuh.

Kudus, 11 Maret 2023
Penulis

Zunika Prasiska
NIM : 1950210162

