

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Kopdar Kudus)**



SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi sebagian Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah

Oleh:

DINA KHANIFA
NIM : 1950210180

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



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp (0291) 432677
Fax. 441613 Website : www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Dina Khanifa
NIM : 1950210180
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : “Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Kopard Kudus)”

Benar-benar telah melalui proses bimbingan dengan pembimbing sejak tanggal **26 Desember 2022** sampai dengan **24 Maret 2023** dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 24 Maret 2023
Pembimbing,

Abdul Haris Naim, S.Ag., M.H.
NIP. 197109071998021001



**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, febiainkudus@gmail.com,
 website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

Nama : Dina Khanifa
 NIM : 1950210180
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
 Judul : **Pengaruh *Brand Image* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Kopdar 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	17-Mei-2023	
<u>Irsad Andrivanto, S.E., M.Si.</u> NIP. 198001012008011031 Ketua/Penguji II	19-Mei-2023	
<u>Agus Supriyanto, M.M.</u> NIP. 198612082019031007 Sekretaris/Penguji III	19-Mei-2023	
<u>Abdul Haris Nai'im, S.Ag., M.H.</u> NIP. 197109071998021001 Dosen Pembimbing	19-Mei-2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121000 Dekan	22-Mei-2023	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Dina Khanifa**, NIM : **1950210180** 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 di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 24 Maret 2023
Yang menyatakan,



Dina Khanifa
NIM : 1950210180

MOTTO

*There will be times when it gets tiring, but don't give up.
Just hold on a little more, and it will be over soon.*

-Zhang Yixing-



PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih dan maha penyayang penulis mempersembahkan skripsi ini untuk :

1. Persembahan tertinggi hanya kepada Allah SWT, karena dengan rahmat dan limpahan berkah dari-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan dengan baik.
2. Kepada kedua orang tua saya, Bapak M.Nurul Jamal dan Ibu Ida Muryati yang telah mendoakan tiada henti dan memberi dukungan kepadaku untuk segera menyelesaikan skripsi ini kepada s
3. aya.
4. Kedua kakak saya, Fitriana Falikhatin N. dan M. Alex Hilmi yang telah memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan dalam proses penyusunan skripsi.
6. Teman- teman seperjuangan MBS-E angkatan 2019 yang telah berjuang bersama.



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	اِ	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	اُ	U/u
ح	Ḥḥ	ظ	Ẓẓ	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	عَ awal	'A/'a	ء awal	A 'a'	بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A 'a'	ء awal	A/a	بِي	Bi
ذ	Ḍ/ḍ	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	بَّ	Abb	فَلَائِكِي	Falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبَّ	Rabb	عَالَمِي	'ālamiy
'Ain/Hamzah di Belakang	'Ain/Hamzah di-waqf		اَ		Vokal Rangkap		
قَرَع	qara 'a	الْفُرُوعُ	Al-furū'	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	Gairi
قَرَأَ	qara 'a	القَصَصُ	Al-qaḍā'	الشَّمْسُ	al-syams	سَيِّئِي	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā' marbūṭah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jamāludddin	جَمَالُ الدِّينِ	Jamāl al-Din	سَاعَةٌ	sā'ah		

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala kenikmatan yang diberikan serta limpahan berkah dari-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang menjadi tugas akhir dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) di IAIN Kudus dengan judul “Pengaruh *Brand Image* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Kopdar Kudus)” dengan lancar. Sholawat serta salam selalu tucurahkan pada Nabi Muhammad SAW, yang diharapkan syafa’atnya di yaumul qiyamah nanti.

Dalam proses penyusunan skripsi, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi masih kurang sempurna, penulis merasa banyak mendapat dukungan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Dengan kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih pada :

1. Prof.Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc, M.Si. selaku Rektor IAIN Kudus.
2. Bapak H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Bapak Kharis Fadlullah Hana, M.E, RSA selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.
8. Bapak Abdul Haris Naim, S.Ag., M.H selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, penyusunan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah membantu mempermudah segala urusan.
11. Bapak Arif Ulin Ni’am S.Hum selaku Pimpinan UMKM Kopdar Kudus, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk meneliti Kopdar Kudus.
12. Semua teman seperjuangan MBS E angkatan 2019 yang telah berjuang bersama-sama.
13. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dalam membantu penulisan skripsi ini, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
14. Seluruh member EXO (Kim Minseok, Kim Junmyeon, Zhang Yixing, Byun Baekhyun, Kim Jongdae, Park Chanyeol, Doh Kyungsoo, Kim Jongin, Oh Sehun) yang memberikan kebahagiaan

secara sederhana, inspirasi, penyemangat, pada penulis secara tidak langsung melalui karya-karyanya.

Penulis mengucapkan terima kasih dan berharap semoga Allah senantiasa memberikan kebaikan kembali pada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat menjadi bahan tambahan wawasan bagi pembaca.

Kudus, 25 Maret 2023

Penulis



Dina Khanifa

NIM : 1950210180

