

**PENGARUH *PERCEIVED VALUE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA KOPERASI
SERBA USAHA PADURENAN JAYA KUDUS**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah**

Oleh:

**SA'IDATUR ROHMANIA
NIM. 1950210129**

**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 : SA'IDATUR ROHMANIA
NIM : 1950210129
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : PENGARUH PERCEIVED VALUE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KOPERASI SERBA USAHA PADURENAN JAYA KUDUS

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 04 Februari 2023 sampai dengan 08 Mei 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 09 Mei 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, febiiainkudus@gmail.com,
 website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQSAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudari:

Nama : Sa'idatur Rohmania
NIM : 1950210129
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : "Pengaruh *Perceived Value* dan *Service Quality* terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Pada Koperasi Serba Usaha Padurenan Jaya Kudus"

telah diujikan pada 17 Mei 2023 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Supriyadi, M.H.</u> NIP. 197210201999031001 Ketua/Penguji I	23-05-23	
<u>Dr. Suhadi, M.S.I.</u> NIP. 197405182007121002 Ketua/Penguji II	23-05-23	
<u>Aryanti Muhtar Kusuma, M.Si.</u> NIP. 199304272019032025 Sekretaris/Penguji III	23-05-23	
<u>Danang Kurniawan, M.M.</u> NIP. 198904151036042016 Dosen Pembimbing	25-05-23	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	25-05-23	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya:

Nama : Sa'idatur Rohmania

NIM : 1950210129

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, 9 Mei 2023

Yang menyatakan,



MOTTO

“Jangan biarkan kesulitan membuatmu gelisah karena bagaimanapun juga hanya di malam yang paling gelapah bintang-bintang tampak bersinar lebih terang”

Ali bin Abi thalib

“Nek ngaji jo dipekso, sing penting usaha (Kalau belajar jangan terlalu dipaksakan, yang penting berusaha)”

K.H.M. Arwani Amin Kudus

“Satu-satunya yang menguatkan kita ketika terpuruk adalah keyakinan yang kuat bahwa segala sesuatu sudah ditakdirkan Allah dan kehidupan ini akan tetap berjalan dengan semua kejadiannya”

Al Habib Umar bin Hafidz



PERSEMBAHAN

Segala puji syukur dan mengharapakan ridho Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan lahir dan batin kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, yang semoga kita diberi syafaatnya dihari akhir. Dengan segala usaha dan doa, saya persembahkan karya tulis ini kepada mereka yang terkasih:

1. Pada diriku yang telah mau berjuang hingga dititik ini, yang semoga tetap sabar dan ikhlas atas segala ketentuan-Nya.
2. Terkhusus untuk orang terkasih yang selalu memberi cinta, kasih sayang, perhatian dan pengertian, Bapak Suropto dan Ibu Muthmainnah. Beliau yang selalu mendukung dan mendo'akan yang terbaik untuk setiap langkah anak-anaknya. Terimakasih tak terhingga untuk beliau atas segala pengorbanannya dan semoga selalu dalam lindungan Allah serta diberikan kehidupan yang penuh keberkahan.
3. Kakak-kakaku, Mba Wachidatun Na'imah, S.E. beserta Mas Khomsun, Mas Muhammad Ahlun Naja, S.E. beserta Mba Ayuk Mulyani, dan Mba Kholifatun Nisa, S.pd. yang semoga Allah meridhoi setiap langkah kalian. Kedua keponakanku Ghina Khaira Ramadhina dan Maulida Amalia Mahbubah yang selalu memberi kebahagiaan di setiap hari.
4. Seluruh keluarga besar dan semua saudara yang telah memberi dukungan dan bantuan baik moral maupun spiritual demi kelancaran studi.
5. Sahabatku Mba Laila, Mba Aulia, Isna, dan Rifka yang selalu siap sedia membantu disetiap masalah. Mba Amin, Nuriya, dan Sasa yang membuat bahagia dengan sikap-sikap absurdnya. Semoga Allah menjaga pertemanan kita dan kelak dipertemukan di surganya Allah.
6. Teman-teman seperjuangan di kelas MBS-D angkatan 2019 yang semoga Allah meridhoi perjuangan kita dalam menuntut ilmu di IAIN Kudus.
7. Pihak KSU Padurenan Jaya yang telah memberikan ijin penelitian dan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini.

PEDOMAN TRASLITERASI ARAB-LATIN

1. KONSONAN

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
ه	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

2. VOKAL

A. Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	a
ـِ	Kasrah	I	i
ـُ	Dammah	U	u

B. Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَيَ...	Fathah dan ya	Ai	a dan u
ـَوَ...	Fathah dan wau	Au	a dan u

C. Maddah Atau Vokal Panjang

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَا...ِ	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ـِي...ِ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
ـُو...ِ	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Syukur Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, Taufiq, Hidayah serta Inayah-Nya kepada kita sehingga pada kesempatan ini peneliti berhasil menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Perceived Value* dan *Service Quality* terhadap Loyalitas pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi Pada Koperasi Serba Usaha Padurenan Jaya Kudus”.

Sholawat serta salam kita haturkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW, yang menjadi pendidik bagi umatnya yang telah menuntun kita dari zaman kegelapan hingga zaman terang benderang dan penuh kenikmatan ini. Semoga kita semua termasuk umat yang mendapat syafaatnya. Aamiin.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis haturkan terima kasih sebanyak banyaknya kepada :

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc, M.Si, selaku Kepala Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. Bapak H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Bapak Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.
4. Bapak Danang Kurniawan, S.E., M.M. selaku pembimbing skripsi peneliti yang dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan meluangkan waktu untuk peneliti hingga terselesaikannya penelitian ini.
5. Bapak Dosen, Ibu Dosen dan seluruh staf pengajar di IAIN Kudus yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang InsyaaAllah baik.
6. Bapak H. Muhammad Ansori selaku ketua KSU Padurenan Jaya yang telah memberikan izin dan pelayanan dalam penelitian skripsi ini.
7. Bapak Izan An Imi, S.Pd. selaku Manager KSU Padurenan Jaya Kudus yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Mba Barik Fina, Mas Sihabuddin, dan karyawan-karyawan di KSU Padurenan Jaya Kudus yang telah banyak membantu dalam proses penelitian.

9. Para pelanggan di KSU Padurenan Jaya Kudus yang telah rela meluangkan waktu untuk pengisian kuesioner penelitian.
10. Bapak Suropto & Ibu Muthmainnah tercinta, kakak-kakakku dan segenap keluarga besar saya.
11. Teman-teman Manajemen Bisnis Syariah D angkatan 2019.

Dan semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan serta arahan selama penulisan skripsi ini. Atas segala jasa dan jerih payah serta bantuan beliau di atas, peneliti merasa tiada mampu membalasnya, melainkan hanya berharap dan berdo'a kepada Allah SWT semoga amal baik tersebut mendapat balasan yang tak terhingga. Aamiin. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Warohmatullaahi Wabarakaatuh

Kudus, 9 Mei 2023
Peneliti

Sa'idatur Rohmania
NIM. 1950210129

