

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, HAMBATAN
BERALIH DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN
TERHADAP RETENSI PELANGGAN PENGGUNA
KARTU IM3 PADA MAHASISWA PRODI
MANAJEMEN BISNIS SYARIAH IAIN KUDUS
ANGKATAN 2018-2021**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)**

Oleh:

Muhammad Afif Fahrudin

NIM 1820310206

**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 Telp. (0291) 432677 Faks 441613
Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www. iainkudus.ac.id

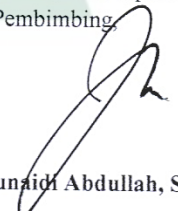
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Muhammad Afif Fahrudin
NIM : 1820310206
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Hambatan Beralih dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Pengguna Kartu IM3 Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus Angkatan 2018-2021

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 12 November 2021 sampai dengan 14 April 2023 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 14 April 2023
Pembimbing,



Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum
NIP. 198701302006041002



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

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi
 saudari:

Nama : Muhammad Afif Fahrudin
 NIM : 1820310206
 Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
 Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
 Judul : Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Hambatan Beralih dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Pengguna Kartu IM3 Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus Angkatan 2018-2021

Telah diujikan pada tanggal 11 Mei 2023 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Abdul Karim, S.S., M.A.</u> NIP. 197601282011011001 Ketua / Penguji I	25-05-2023	
<u>Dr. H. Murtadho Ridwan, M.Sh.</u> NIP. 197606272009011006 Penguji II	25-05-2023	
<u>Eni Kusriani, S.E.I., M.E.</u> NIP. 198506102012092017 Sekretaris Sidang	25-05-2023	
<u>Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 198701302006041002 Dosen Pembimbing	25-05-2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam	25-05-2023	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan kejujuran dan penuh tanggung jawab, Muhammad Afif Fahrudin NIM 1820310206 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini :

1. Seluruhnya merupakan karya sendiri dan belum diterbitkan dalam bentuk, dan keperluan apapun, dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis oleh 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, 14 April 2023

Penulis



Handwritten signature of Muhammad Afif Fahrudin.

Muhammad Afif Fahrudin

NIM. 1820310206

MOTTO

“...amal yang paling dicintai Allah adalah amalan yang terus menerus meskipun sedikit.” (HR. Bukhari)



PERSEMBAHAN

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini di waktu yang tepat. Alhamdulillah dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan karya tulis ini untuk:

1. Untuk kedua orang tuaku yang selalu mendukung dan mendoakan yang terbaik untuk setiap langkah yang saya ambil.
2. Untuk teman-teman seperjuangan kuliah, terkhusus teman PPL, PKL, dan KKN yang selalu memotivasi saya untuk segera lulus.
3. Untuk bapak Junaidi Abdillah, S.Ag., M.Hum selaku dosen pembimbing saya, yang selalu memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses skripsi.



PEDOMAN TRASLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s}	م	M/m	اَ..	A/a
ث	S{/s\}	ض	D{/d}	ن	N/n	اِ..	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H/h	ظ	Z{/z}	ه	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A/'a'	بَا	Ba>
د	D/d	ع akhir	A/'a'	ء awal	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	فَلَكَيْ	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبِّ	rabb	عَالَمِيْ	'a>lamiy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		اَ		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوغُ	al-furu>'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِيْ	gairi>
قَرَأَ	qara'a	الْقَضَاءُ	al-qad}a>'	السَّمْسُ	al-syams	سَيِّئُ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t}ah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jama>luddi>n	جَمَالُ الدِّينِ	Jama>l al-Di>n			سَاعَةٌ	sa>'ah

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran-Nya yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW sebagai *rahmatan lil'alam* yang telah membimbing umatnya kejalan yang benar dan semoga kita mendapatkan syafa'at di *yaumul qiyamah*.

Atas ridho-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada program studi Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus. Dengan judul skripsi “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Hambatan Beralih Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Pengguna Kartu IM3 Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus Angkatan 2018-2021”.

Dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan berbagai pihak yang telah ikut serta membantu. Atas segala bantuan dan dukungan tersebut, maka pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
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, S.E., M.E., RSA, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan senantiasa memberikan arahan selama penyusunan skripsi ini.
5. H. Nur Said, S.Ag., M.A., M.Ag., selaku kepala perpustakaan IAIN Kudus beserta staff perpustakaan IAIN Kudus.
6. Seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah IAIN Kudus yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi terkait kebutuhan data pada penyusunan skripsi.
7. Untuk kedua orang tua yang selalu mendukung dan mendoakan disetiap langkah yang saya ambil.

8. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Angkatan 2018-2021 pelanggan kartu IM3 yang telah berkontribusi dalam pengisian kuesioner pada *google form* yang telah dibagikan peneliti melalui link.
9. Teman-teman seperjuanganku dalam perkuliahan dan penyusunan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu dengan segala kerendahan hati peneliti mohon kritik dan saran yang membangun demi kebaikan kedepannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan acuan dalam penulisan karya-karya ilmiah selanjutnya.

Kudus, 10 April 2023

Muhammad Afif Fahrudin
NIM 1820310206

