

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
DESAIN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
KUDUS INTERIOR FURNITURE KALIWUNGU**



SKRIPSI

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

Oleh :

**MAHIRROTUN KHASANAH
NIM : 1950210202**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN AKADEMIK 2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51 Kudus 59322 Telp (0291) 432677 Fax. 441613,
438818 email: febi@iainkudus.ac.id, febiiaain@gmail.com,
website: www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : Mahirrotun Khasanah
NIM : 1950210202
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : **Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Desain Produk
Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kudus Interior Furniture**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 31 Oktober 2022 sampai dengan 25 Mei 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 25 Mei 2023

Pembimbing,


Inna Fauziatal Ngazizah, M.H.I.

NIP 199110112019032013



**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 MUNAQOSAH

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

Nama : Mahirrotun Khasanah
 NIM : 1950210202
 Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam
 Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
 Judul : **Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Desain terhadap Kepuasan Pelanggan di Kudus Interior Furniture Kaliwungu**

Telah diujikan pada **05 Juli 2023** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Prof. Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag.</u> NIP.197501121999032003 Ketua/Penguji I	17/7 2023	
<u>Junaidi Abdullah, S. Ag., M.Hum.</u> NIP.197801302006041002 Ketua/Penguji II	17/7 2023	
<u>Agap Rumanto, M.E.</u> NIP.1985041320202121004 Sekretaris/Penguji III	17/7 2023	
<u>Inna Fauziah Ngazizah, M.H.I.</u> NIP.199110112019032013 Dosen Pembimbing	18/7 2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP.197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	18/7 2023	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Mahirrotun Khasanah NIM 1950210202** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya-karya saya sendiri dan belum diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun.
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 15 Juni 2023
Yang Menyatakan



Mahirrotun Khasanah
NIM. 1950210202

MOTTO

“Dan barang siapa bertakwa kepada Allah niscaya Dia menjadikan kemudahan baginya dalam urusannya”

(Q.S. At-Talaq:4)

“Allah tidak akan membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kemampuannya”

(Q.S. Al-Baqarah: 286)

Orang lain gak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita yang mereka ingin tau hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya!



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah. Puji syukur kepada Allah SWT. Yang telah memberikan nikmat yang luar biasa, memberi saya kekuatan, membekali saya dengan ilmu pengetahuan serta memperkenalkan saya dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan, akhirnya Karya Tulis Ilmiah yang sederhana ini dapat terselesaikan tepat waktu. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Segala perjuangan saya sampai titik ini, saya mempersembahkan teruntuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat, menjadi al an saya kuat sehingga bisa menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

1. Subadi, seseorang yang biasa sebut bapak dan berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Alhamdulillah kini saya bisa berada di tahap ini, menyelesaikan karya tulis ilmiah sebagaimana perwujudan engkau bangga dengan anakmu ini. Terimakasih sudah mengantarkan saya berada ditempat ini dan saya persembahkan karya tulis ini untuk bapak.
2. Almarhumah Sulastri, perempuan hebat yang selalu menjadi penyemangat dengan harapan beliau sebelum meninggal yaitu “pokoknya anaknya ibuk harus jadi sarjana”. Terimakasih ibuk sekarang anakmu sudah menyelesaikan karya tulis ilmiah dan jadi sarjana.
3. Muhammad Syafi’i dan Achmad Ghozali, kakak terbaik saya yang selalu mendukung saya untuk melakukan sesuatu apapun selagi itu baik untuk saya. Terimakasih sudah menguatkan dan menjadi panutan buat saya untuk menjadi manusia yang lebih baik lagi. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini untukmu.
4. Ibu Inna Fauziatal Ngazizah, M.H.I selaku dosen pembimbing, terimakasih atas bimbingan, kritik dan saran yang selalu meluangkan waktunya disela kesibukan. Menjadi salah satu dari anak bimbinganmu merupakan nikmat yang sampai saat ini saya syukurkan. Terimakasih bu inna semoga jerih payahmu terbayarkan dan selalu dilimpahkan kesehatan.
5. Teruntuk teman-teman saya terimakasih selalu memberikan semangat, dukungan motivasi tanpa henti sehingga secara tidak langsung membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Teruntuk Mirna Wijayanti, Risalatun Hikmah, Ummi Farikhah, Amanda Azharani dan Dian Saputri kalian yang selalu berada disamping saya disaat saya susah maupun senang dan selalu mau saya repotkan, terimakasih semoga sama-sama dilancarkan sampai akhir perjuangan.

PEDOMAN TRANLITERASI 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}	هـ	H/h		Ma>dd
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A' / a'	اِ	Ba>
د	D/d	ع akhir	A' / a'	ء awal	A/a	اِي	Bi>
ذ	Z{/z}	غ	G/g	ي	Y/y	اِيُو	Bu>
ر	R/r	□	F/f	Tasydi>d			Ya>' nisbah
ز	Z/z	ق	Q/q	اَبَّ	Ab b	فَلَكَ يِ	Falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبَّ	rab b	عَالِمِ يِ	'a>lam Iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		ان		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara'a	القَضَاءُ	al-qad}a>'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئِي	syai'un
Kata Majemuk dirangkai		Kata Majemuk dipisah		Ta>' Marbu>t}ah			
جَمَالُ الدِّينِ	Jama>lu ddi> N	جَمَالُ الدِّينِ	Jama>l al- Di>n	سَاعَةٌ			sa>'ah

KATA PENGANTAR

Assalamu‘alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Alhamdulillah robbil‘alamin, puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata‘ala yang telah melimpahkan segala nikmat, rahmat dan penolongan-Nya selamaa proses menyelesaikan tugas akhir kuliah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S1) pada Ilmu Manajemen Bisnis Syariaah di Institut Agama Islam Negeri Kudus. Sholawat dan salam penulis haturkan kepada Nabiullah Agung Muhammad SAW beserta keluarganya, sabahatnya dan umatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Desain Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Kudus Interior Furniture"**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, arahan, masukan serta perhatian yang senantiasa diberikan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc. M.Si., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang memberikan persetujuan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syari‘ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Inna Fauziatal Ngazizah M.H.I. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia dan senantiasa meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan-arahan terbaik dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Anisa Listiana, M.Ag selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus beserta staf perpustakaan yang telah memberikan izin dan memberikan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Achmad Ghozali, selaku owner (pemilik) Kudus Interior Furniture, yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian skripsi di tempat usahanya.

7. Customer Kudus Interior Furniture, yang telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktu mengisi kuesioner penelitian dan memberikan informasi data-data yang diperlukan selama penelitian.
8. Bapak, Ibu dan kakak tercinta serta keluarga yang telah memberikan motivasi, semangat dan senantiasa mendoakan dengan hati yang tulus ikhlas.
9. Teman-teman seperjuangan mulai teman MBSF-19 , teman PPL & KKN, terima kasih sudah memberikan semangat, terima kasih banyak selalu mendukung, membantu dan mendoakan.
10. Almamater IAIN Kudus tercinta sebagai tempat menimba ilmu dan berproses untuk mendapatkan experience yang luar biasa.
11. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terimakasih untuk semua bentuk dukungan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kudus, 26 Mei 2023

Peneliti

Mahirrotun Khasanah

NIM . 1950210202