

**PENGARUH HARAPAN PELANGGAN DAN  
PERSEPSI KUALITAS LAYANAN UNTUK  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Empiris Wisata Resort Pijar Park Kudus)**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)  
dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)**

**Oleh:**

**MUHAMMAD JA'FARUN  
NIM 1950210050**

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



### PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Laporan Skripsi saudara :

Nama : MUHAMMAD JA'FARUN  
NIM : 1950210050  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul : Pengaruh Harapan Pelanggan dan Persepsi Kualitas Layanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris Wisata Resort Pijar Park Kudus)

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 10 Februari 2023 sampai dengan 05 Juni 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 05 Juni 2023



Agus Supriyanto, M.M.  
NIP. 198612082019031007



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](mailto:febi@iainkudus.ac.id), [febi@iainkudus@gmail.com](mailto:febi@iainkudus@gmail.com)  
 Website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

### PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi

Saudara:  
 Nama : Muhammad Ja'farun  
 NIM : 1950210050  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Prodi : Manajemen Bisnis Syariah  
 Judul : "Pengaruh Harapan Pelanggan dan Persepsi Kualitas Layanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan ( Studi Empiris Wisata Resort Pijar Park Kudus)"

telah diujikan pada 5 Juli 2023 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Prof. Dr. Hj. Anita Rahmawati, M.Ag.</u> NIP. 197501121999032003 Ketua/Penguji I	14/07/2023	
<u>Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 197801302006041002 Penguji II	17/07/2023	
<u>Agep Rumanto, M.E.</u> NIP. 198504132020121004 Sekretaris Sidang	14/07/2023	
<u>AGUS Supriyanto, M.M.</u> NIP. 198612082019031007 Dosen Pembimbing	14/07/2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan FEBI	17/07/2023	

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Muhammad Ja'farun NIM 1950210050 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

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

Kudus, 20 Juni 2023

Yang Menyatakan



MUHAMMAD JA'FARUN  
NIM. 1950210050

**MOTTO**

*“Selalu Bersyukur dan Terus Berbenah.”*



## PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan kelancaran dalam menyusun tugas akhir perkuliahan ini, Sholawat serta salam tak lupa juga penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW. Dengan penuh perjuangan, semangat, kesabaran, serta iringan doa akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar, yang berjudul “Pengaruh Harapan Pelanggan dan Persepsi Kualitas Layanan Umtuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris Wisata Resort Pijar Park Kudus)”. Maka kupersembahkan karya ini kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan anugrah dan kekuatan dalam menjalani kehidupan yang luar biasa ini.
2. Kedua orang tuaku, Bapak Ahmad Jaelani dan Ibu Salamah yang selalu mendoakan dan *mensupport* untuk segala hal yang sedang saya lakukan.
3. Kakak satu-satunya yang saya punya, yakni Amir Yakhya, yang telah mengarahkan dan mendukung saya dengan penuh.
4. Seluruh keluarga yang mana tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan dukungan dan doa dalam setiap Langkah yang saya jalani.
5. Bapak Agus Supriyanto, M.M, selaku dosen pembimbing, terimakasih atas bimbingan, ajaran, dan juga masukan-masukan yang luar biasa dalam penyusunan skripsi ini.
6. Sahabat masa perkuliahan, yakni Abdul Mukhlis Ardiyanto dan Khiril Aanam. Terimakasih sudah mau berjalan bersama untuk menyelesaikan perkuliahan ini dan menghiasi masa-masa perkuliahan dengan cerita yang indah.
7. Teruntuk Siti Azkiyatul Mufidah saya ingin mengucapkan terimakasih banyak karena selalu ada dan tak henti-hentinya memberikan dorongan semangat serta bantuan bantuan kepada saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan sepuh hati.
8. Keluarga MBS-B angkatan 2019, yang menjadi pewarna dalam coretan kisah perkuliahan, semoga kalian disegerakan dan dimudahkan untuk lulus serta semoga kita tetap saling berkomunikasi walaupun sudah jarang bertemu kembali.
9. Seluruh keluarga besar UKM JQH Asy Syauq dan HMPS MBS yang telah kebersamai dengan saling mendukung satu sama lain dan telah mengukir pengalaman yang bahkan tidak semua orang dapat merasakannya.

10. Serta kepada teman-teman dan seluruh pihak yang terlibat yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak saya sebutkan satu persatu.
11. Dan terakhir, saya berterimakasih kepada diri saya sendiri karena telah menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik, yang telah mampu merawat diri dengan sangat bijaksana baik mental dan tubuh. Terimakasih juga telah berjuang dan bertahan dalam kehidupan sampai saat ini.

Semoga apa yang telah saya peroleh selama kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Manajemen Bisnis Syariah (MBS) IAIN Kudus ini bisa bermanfaat bagi semua pembaca teruntuk bagi diri saya sendiri.



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K  
 Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987

### 1. Konsonan

No	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1.	ا	Tidak dilambangkan	16.	ط	t}
2.	ب	B	17.	ظ	z}
3.	ت	T	18.	ع	'
4.	ث	s/	19.	غ	G
5.	ج	J	20.	ف	F
6.	ح	h}	21.	ق	Q
7.	خ	Kh	22.	ك	K
8.	د	D	23.	ل	L
9.	ذ	z/	24.	م	M
10.	ر	R	25.	ن	N
11.	ز	Z	26.	و	W
12.	س	S	27.	ه	H
13.	ش	Sy	28.	ء	'
14.	ص	s}	29.	ي	Y
15.	ض	d}			

### 2. Vokal Pendek

◌َ = a (kataba) كَتَبَ

◌ِ = i (su'ila) سَأَلَ

◌ُ = u (yaz/habu) يَذْهَبُ

### 3. Vokal Panjang

◌َ = a> (qa>la) قَالَ

◌ِ = i> (qi>la) قَالَ

◌ُ = u> (yaqu>lu) يَقُولُ

### 4. Diftong

◌َ = ai (kaifa) كَيْفَ

◌ُ = au (haul) حَوْلَ



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, taufiq serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harapan Pelanggan dan Persepsi Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris Wisata Resort Pijar Park Kudus)”** ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata 1 (satu) pada Ilmu Manajemen Bisnis Syariah di sekolah Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu peneliti menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan izin penelitian sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak H. Wahibur Rokhman, S. E, M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Bapak Agus Supriyanto, M.M, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA., selaku Ka Prodi Manajemen Bisnis Syariah yang telah memberikan kemudahan bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak H. Nur Said, S.Ag., M.A., M.Ag, selaku kepala perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan jajaran staf IAIN Kudus, terutama Dosen MBS yang sudah memberikan ilmunya dalam masa perkuliahan dari awal hingga saat ini.
7. Bapak dan Ibuku tercinta, serta kakak saya, dan semua orang yang sudah kebersamai dalam perjuangan ini.

Pada akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dalam arti sebenarnya, namun penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, 20 Juni 2023  
Penulis

**Muhammad Ja'farun**  
**NIM. 1950210050**

