

**KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA SEBAGAI UPAYA  
PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN PADA UMKM  
BERKAH ALESHA KUNINGAN**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Penyelesaian Tugas Akhir  
Dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)**

**Oleh :**

**Faiz Tri Nugraheny**  
**NIM 1620320003**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
TAHUN 2022/2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM**

Jl. Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322

Telp. (0291) 432677 Faks 441613 Website : [www. iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : **Faiz Tri Nugraheny**  
NIM : **1620320003**  
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**  
Program Studi : **Manajemen Bisnis Syariah**  
Judul : **“Kualitas Pelayanan dan Harga Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan pada UMKM Berkah Alesha Kuningan”**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 10 April 2023 sampai dengan 03 Juli 2023 dan disetujui untuk dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 03 Juli 2023

Pembimbing

**Dr. H. Jaenal Arifin, M.Ag.**  
**NIP. 197402072007011026**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**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 saudara :

Nama : **Faiz Tri Nugraheny**  
 NIM : **1620320003**  
 Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**  
 Program Studi : **Manajemen Bisnis Syariah**  
 Judul : **“Kualitas Pelayanan dan Harga Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan pada UMKM Berkah Alesha Kuningan”**

Telah diujikan pada **10 Juli 2023** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H.</u></b> NIP. 197210201999031001 Penguji I	18 /07/ 2023	
<b><u>Moh. Nurul Qomar, M.EI.</u></b> NIP. 198403162018011001 Penguji II	18 /07/ 2023	
<b><u>Cihwanul Kirom, Lc., M.E.I.</u></b> NID. 198410191021042016 Sekretaris Sidang / Penguji III	20 /07/ 2023	
<b><u>Dr. H. Jaenal Arifin, M.Ag.</u></b> NIP. 197402072007011026 Dosen Pembimbing	20 /07/ 2023	
<b><u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si, Ph.D.</u></b> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	20 /07/ 2023	



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Faiz Tri Nugraheny NIM 1620320003** 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, 03 Juli 2023

Yang Menyatakan,



**Faiz Tri Nugraheny**  
NIM. 1620320003

## MOTTO

Dan Nabi SAW bersabda:

“Berdaganglah, karena sembilan dari sepuluh pintu rezeki itu ada dalam perdagangan.”

Riwayat Ahmad



## PERSEMBAHAN

### *Bismillahirrahmanirrahim*

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT dengan ketulusan hati kupersembahkan karya ilmiah ini sebagai tanda cinta, kasih sayang, dan baktiku kepada:

1. Kedua orangtuaku Almarhum Bapak Suharno dan Ibu Sri Sulastri atas segala kasih sayang dan doanya. Terimakasih atas do'a yang tiada henti untuk keberhasilanku agar menjadi orang yang berguna dan sukses di kehidupan ini. Semoga Allah SWT memberkahi dan selalu meridhoi keduanya.
2. Suamiku mas Septiyo Rifqy Kurniawan dan anakku Muhammad Leonel Luthfi Faizun yang selalu mengisi hidupku, tak pernah lelah mendukungku, selalu menyemangatiku, selalu menyayangiku, memberikan yang terbaik untukku dan yang paling mendukungku untuk menyelesaikan skripsiku. Semoga senantiasa diberikan keberkahan, kesuksesan serta kebahagiaan hidup oleh Allah SWT.
3. Semua Bapak Ibu Guru dan Bapak Ibu Dosen yang telah membimbingku, mengajariku dengan sabar dan menuntunku untuk terus belajar mencari ilmu. Terutama untuk Guruku Pak Yai Zaenal Arifin. Semoga berkah selalu ilmu yang diberikan.
4. Almarhumah Ibu Mertua Ibu Ety Ro'ifah dan Budhe Lurah beserta putrinya mbak Tri dan mbak Eni yang selalu mendukungku, menyayangiku, selalu mensupport perkuliahanku sampai bisa wisuda. Terimakasih telah menjadi bagian terbaik dalam hidupku. Semoga Allah SWT memberikan kebahagiaan dan keberkahan.
5. Sahabatku Nurus Sya'diyah yang dari awal sangat mendukungku untuk kuliah di IAIN Kudus. Sahabat yang sekaligus keluarga bagi saya, terimakasih telah menjadi bagian terbaik dalam hidupku. Semoga semakin sukses, bahagia dan berkah selalu sahabatku.
6. Dan tak lupa untuk semua keluargaku, kakak, pakdhe , budhe, om, bulik, tante dan semua teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih banyak atas support dan doanya.

7. Keluarga besar Bapak Wasis Budi Utomo dan Ibu Eni selaku pemilik dan pengelola toko Berkah Alesha Kuningan yang telah mengizinkan saya untuk penelitian di Toko Berkah Alesha Kuningan dan tak lupa beserta semua karyawan toko Berkah Alesha Kuningan juga para pelanggan yang mau meluangkan waktunya untuk ikut andil dalam proses penyusunan karya ilmiah ini. Semoga Toko Berkah Alesha Kuningan semakin sukses, berkah dan berkembang serta bermanfaat.



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	س	Sy/sy	ل	L/l	ا	Tanpa tanda
ت	T/t	ص	Sj/sj	م	M/m	...	A/a
ث	Sj/sj	ض	Dj/dj	ن	N/n	...و	I/i
ج	Jj	ط	Tj/tj	و	W/w	...	U/u
ح	H/h	ظ	Zj/zj	ه	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A'/'a'	يَا	Ba>
د	D/d	ع akhir	A'/'a'	ء awal	A/a	يُي	Bi>
ذ	Zj/zj	غ	G/g	ي	Y/y	يُو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya> nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أب	abb	فَلَكِي	falaky
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِي	'a>lamiy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		الْ		Vokal Rangkap	
قَرَع	Qara'a	القَرُوعُ	al-furu>'	القَمَرُ	al-qamar	عَيْرِي	gairi>
قَرَاء	qara'a	القضاء	al-qada>'	الشمس	al-syams	سَيُّ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta> Marbu>tjah	
جَمَالُ اللَّيْنِ		Jama>luddi>n	جَمَالُ اللَّيْنِ		Jama>l al-Di>n	سَاعَة	sa>'ah



## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpakan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Dan Harga Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Berkah Alesha Kuningan”**.

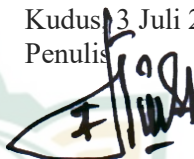
Berkenaan dengan penulisan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya untuk bantuan dan dukungan dari banyak pihak yang telah memungkinkan terselesaikannya penyusunan maupun penyajian skripsi ini, kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si. selaku rektor IAIN Kudus yang telah memberikan izin penelitian ini dapat diselesaikan penulis.
2. H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan bimbingan dan persetujuan penulisan skripsi.
3. Dr. H. Jaenal Arifin M.Ag selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi.
4. Seluruh Dosen IAIN Kudus yang telah membekali ilmu dan pengetahuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh staf Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Kudus.
6. Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT, karena hanya dengan ridho-Nya selalu kuharapkan untuk menyertai setiap langkahku.
7. Almamaterku tercinta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
8. Kepada kedua orang tuaku yakni Almarhum Bapak Suharno dan Ibu Sri Sulastri serta suamiku mas Septiyo Rifqy Kurniawan dan anakku Muhammad Leonel Luthfi Faizun juga Saudara-saudaraku tercinta yang telah memberikan kasih sayang serta segala dukungan dan cinta kasih yang tak terhingga yang tidak mungkin aku balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan, oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik serta saran yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Kudus, 3 Juli 2023

Penulis



**Faiz Tri Nugraheny**

**NIM. 1620320003**

