

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
BENGKEL MOBIL X-LOPO KUDUS**



SKRIPSI

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

Oleh:

**Muhammad Alfi A'yuna
NIM 1820310014**

**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

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818
email: febi@iainkudus.ac.id, febi@iainkudus@gmail.com,
website: www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa
skripsi Saudara:

Nama : Muhammad Alfi A'yuna
NIM : 1820310014
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Nilai Pelanggan Terhadap
Loyalitas Pelanggan

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 1
November 2022 sampai dengan 20 Desember 2022 dan disetujui untuk dapat
dilanjutkan ke proses **munaqosah**.

Pembimbing I

Dr. Ekawati Rahayu N., S.H., M.M
NIP. 197401092005012002

Pembimbing II

Sufiana Noor, M.M.
NIP. 198811272020122009



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

PENGESAHAN MUNAQOSAH

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

Nama : Muhammad Alfi A'Yuna
NIM : 1820310014
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Prodi : MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

telah diujikan pada **Senin 6 Maret 2023** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>H. Wahibur Rokhman, SE, M.SI., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Ketua/Penguji I	17-03-23	
<u>Dr. H. Murtadho Ridwan, Lc. M.A.</u> NIP. 197606272009011006 Ketua/Penguji II	14-03-23	
<u>Johan Afandi, M.E</u> NIP. 199108092020121010 Sekretaris	14-03-23	
<u>Dr. Ekawati Rahayu Ningsih., S.H., M.M.</u> NIP. 197401092005012002 Dosen Pembimbing	14-03-23	
<u>Sufiana Noor, M.M.</u> NIP. 198811272020122009	14-03-23	
<u>H. Wahibur Rokhman, SE, M.SI., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan	17-03-23	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Muhammad Alfi A'Yuna, NIM : 1820310014** 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, 13 Januari 2023

Yang menyatakan,



Muhammad Alfi A'Yuna

NIM : 1820310014

MOTTO

Ingat!!!
Lakukan tanpa tapi,
Buat tanpa nanti



PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur yang tertinggihanyalah kepada kehadiran Allah SWT dengan Ridho-Nya yang telah membuat setiap langkahku menjadi lebih barokah dan manfaat. Serta kepada sang pembawaterangBaginda Nabi Muhammad SAW. Sebuah karya kecil dari penulis dipersembahkan oleh dengan setulus hati untuk:

1. Untuk kedua orang tuaku Bapak Alwi dan Ibu Zuliya Tarupi yang telah mendidik saya dengan sabar, ikhlas, dan tulus menyayangiku dengan sepenuh hati, yang selalu mengalir doa dan kasih sayangmu dalam setiap langkahku serta senantiasa memberikan dukungan secara moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir studi. Terimakasih kakak saya Hana Hanifah yang selalu membantu meringkan beban kedua Orang tua, memberikan support dalam pengerjaan skripsi ini.
2. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan semangat, do'a dan dukungan yang selalu mengisi hari-hari penuh dengan canda tawa yang diberikan untukku.
3. Terimakasih kepada orang tersayang Auwidya Salsabila atas segala support yang telah diberikan, mejadi sebuah kebanggan tersendiri bisa berjuang bersama sampai dengan titik ini.
4. Kepada teman-teman seperjuanganku MBS-A 2018, terimakasih sudah menjadi teman paling baik yang saling memberikan motivasi, semangat, berbagi pengalaman serta penuh dengan canda tawa selama perkuliahan susah senang dirasakan bersama. Semoga untuk kedepannya kalian sukses semuanya dan tercapai segala cita-citanya.
5. Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, S.H., M.M. dan Sufiana Noor, M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing sehingga terselesainya skripsi ini, yang telah memberikan ilmu yang tak terhingga.
6. Untuk keluarga besarku terimakasih selalu mendoakan yang terbaik untukku.
7. Untuk teman terbaikku Mas Ilyas, Mas Thoriq, Mas Faiz, Mas Faid, Mas Adit terimakasih sudah selalu ada dalam setiap proses hidupku, selalu memberikan support yang luar biasa, keceriaan dikala stress mengerjakan skripsi. Semoga Allah membalas kebaikan kalian dan selalu diberikan ridhaNya menjaga persahabatan kita sampai kapanpun.
8. Semua pihak yang selalu membantu, membimbing, mensupport hingga terselesaikan skripsi ini, serta seluruh teman-teman

seperjuangan yang luar biasa saling menjaga, menasehati, dalam suka maupun duka



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	<i>B/b</i>	ش	<i>Sy/sy</i>	ل	<i>L/l</i>	ا	tanpa tanda
ت	<i>T/t</i>	ص	<i>Ṣ/ṣ</i>	م	<i>M/m</i>	..و..	<i>A/a</i>
ث	<i>Ṣ/ṣ</i>	ض	<i>D/d</i>	ن	<i>N/n</i>	..و..	<i>I/i</i>
ج	<i>J/j</i>	ط	<i>Ṭ/ṭ</i>	و	<i>W/w</i>	..و..	<i>U/u</i>
ح	<i>H/h</i>	ظ	<i>Ẓ/ẓ</i>	ه	<i>H/h</i>	<i>Mādd</i>	
خ	<i>KH/kh</i>	ع awal	'A'/a	ء akhir	A'/a'	با	<i>Bā</i>
د	<i>D/d</i>	ع akhir	A'/a'	ء awal	A/a	بي	<i>Bī</i>
ذ	<i>Ẓ/ẓ</i>	غ	<i>G/g</i>	ي	<i>Y/y</i>	بو	<i>Bū</i>
ر	<i>R/r</i>	ف	<i>F/f</i>	<i>Tasyfīd</i>		<i>Yā' nisbah</i>	
ز	<i>Z/z</i>	ق	<i>Q/q</i>	أَبْ	<i>abb</i>	فَلَکِی	<i>falakiy</i>
س	<i>S/s</i>	ك	<i>K/k</i>	رَبْ	<i>rabb</i>	عَالِمِی	' <i>ālamiy</i>
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		الْ		Vokal Rangkap	
قَرَع	<i>qara'a</i>	الْفُرُوعُ	<i>al-furū'</i>	الْقَمَرُ	<i>al-qamar</i>	عَبْرِي	<i>gairī</i>
قَرَأَ	<i>qara'a</i>	الْقَضَاءُ	<i>al-qaḍā'</i>	الشَّمْسُ	<i>al-syams</i>	سَيِّئُ	<i>syai'un</i>
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			<i>Tā' Marbūṭah</i>	
جَمَالُ الدِّينِ	<i>Jamāluddīn</i>	جَمَالُ الدِّينِ	<i>Jamāl al-Dīn</i>	سَاعَةٌ	<i>sā'ah</i>		

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillah, dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan atas segala rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Tak lupa sholawat serta salam selalu kita haturkan kepada junjungan beliau Nabi Agung Muhammad SAW yang selalu kita nantikan syafaatnya kelak di Yaumul Akhir. Aamiin.

Dengan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Mobil X-Lopo Kudus”** ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata 1 pada Prodi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dalam penyusunan skripsi ini mendapatkan banyak bimbingan, dukungan serta saran dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga skripsi ini dapat member manfaat walaupun masih banyak kekurangan. Untuk itu dengan ketulusan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si. selaku Rektor IAIN Kudus.
2. H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Kharis Fadlullah Hana., M.E., RSA. Selaku Kepala Prodi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus.
4. Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, S.H., M.M. dan Ibu Sufiana Noor, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang selama ini telah sabar dan bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan fikiran untuk member bimbingan serta arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. H. Nur Said, S.Ag., M.A., M.Ag. selaku Kepala UPT Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan ijin pelayanan perpustakaan dengan baik sesuai yang selama ini dibutuhkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah membantu dalam proses pengurusan berkas persuratan dan sebagainya.
7. Kepada pemilik dari bengkel mobil X-Lopo kudus, Bapak Margo S. saya ucapkan terimakasih atas segala ruang dan waktu yang telah di berikan untuk melakukan penelitian.

8. Support system terbaik penerang hidupku Bapak dan Ibu tercinta, terimakasih selalu memberikan dukungan, mendidik dengan segenap jiwa raga serta restunya apapun pilihan saya dalam hidup.
9. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu baik secara moril dan materil.

Semoga Allah membalas semua amal kebaikan mereka dan selalu terlimpahkan rahmat serta hidayahNya kepada mereka semua. Diakhir penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dikatakan sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk memperbaiki serta peningkatan yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat sesuai yang diharapkan penulis dan mempunyai arti penting bagi penulis sendiri atau pembaca.

Kudus, Januari 2023
Peneliti

Muhammad Alfi A'yuna
NIM 1820310014