

**KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
KONVEKSI ORARIE
DI DESA WEDARIJAKSA PATI**



SKRIPSI

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

Oleh :

JAUHAROTUN NISA'

NIM : 1950210025

**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, febiiainkudus@gmail.com,
website: www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi
Saudara:

Nama : Jauharotun Nisa'
NIM : 1950210025
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konveksi Orarie di Desa Wedarijaksa Pati”**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 24 Oktober 2022 sampai dengan 20 Juli 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 20 Juli 2023
Dosen Pembimbing,


Dr. H. Solikhul Hadi, M.Ag.
NIP. 196702132000031001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUSFAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jalan Conge Ngembalrejo Bac 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

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi

Saudara:

Nama : Jauharotun Nisa'
NIM : 1950210025
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konveksi Orarie di Desa Wedarijaksa Pati”**

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

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP.197310282002121002 Ketua/Penguji I	21/09/2023	
<u>Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA</u> NIP.199112052018011002 Ketua/Penguji II	20/09/2023	
<u>Ridwan, M.E</u> NIP.198302041005012020 Sekretaris/Penguji III	20/09/2023	
<u>Dr. H. Solikhul Hadi, M.Ag</u> NIP.196702132000031001 Dosen Pembimbing	25/09/2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP.197310282002121002 Dekan FEBI	21/09/2023	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Jauharotun Nisa'** NIM. 1950210025 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, 20 Juli 2023
Yang Menyatakan



Jauharotun Nisa'
NIM. 1950210025

MOTTO

“A satisfied customer is the best business strategy off all.”

- Michael LeBoeuf –



PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT peneliti mempersembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang telah menyemangati, membantu dan berjasa selama penyelesaian skripsi ini, teruntuk:

1. Untuk diri saya sendiri, terimakasih karena telah mau berjuang dan bertahan sampai saat ini dan sampai mampu berada di titik ini.
2. Kedua orang tua saya Bapak Sugiyo Pranoto dan Ibu tercinta Pariyati (Almh) yang telah membesarkanku, mendidik, dan tidak pernah lelah memberikan dukungan dan materi serta do'a yang tiada henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sepenuh hati.
3. Keluargaku yang lain yang sudah memberikan supprot dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan ibu dosen yang telah mendidik, menyumbangkan ilmu dan pengalaman, khususnya Bapak Dr. H. Solikhul Hadi, M.Ag. yang senantiasa bersabar dan bersedia meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Adekku Fathir Ahmad Maburi dan keponakanku Dzaki Mada Pangestu yang selalu menghadirkan tawa dan perhatiannya disaat pusingnya menyusun skripsi ini. Semoga selalu menjadi anak yang baik, sholeh serta menjadi kebanggaan keluarga.
6. Segenap teman-teman sekelas saya yaitu MBS A angkatan 2019 yang telah menemani, menyemangati dan berjuang bersama mencari ilmu di IAIN Kudus tercinta.
7. Segenap mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya untuk program studi Manajemen Bisnis Syariah angkatan 2019-2022 yang telah meluangkan waktunya dalam pengisian kuesioner penelitian sehingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Untuk terakhir, kepada para pembaca budiman yang saya harapkan saran dan kritik membangun guna perbaikan untuk karya-karya berikutnya.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/s y	ل	L/l	ا	Tanpa tanda
ت	T/ṭ	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	...	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	D/d	ن	N/n	...	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	...	U/u
ح	H/h	ظ	Z/z	ه	H/h	Madd	
خ	KH/k h	ع awal	A/'a	ء awal	A/'a'	بَا	Ba
د	D/d	ع akhir	A/'a	ء akhir	A/a	بِي	Bi
ذ	Ḍ/ḏ	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bu
ر	R/r	ف	F/f	Tasydid		Ya' Nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَبَّ	Abb	فَالَكِي	Falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبَّ	Rabb	عَالَمِي	Alamiy
Ain/Hamzah di Belakang		Ain/Hamzah di-waqf		ال		Vokal Rangkap	
قَرَأَ	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	Gairi
قَرَأَ	qara'a	الْقَضَاءُ	al-qada'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْءٌ	syai'un
Kata Majemuk di Rangkaian			Kata Majemuk di Pisah			Ta' Marbutah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jamaluddin	جَمَالُ الدِّينِ		Jamal al-Din	سَاعَةٌ	sa'ah

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga pada kesempatan ini peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga tetap turunkan kehadiran Nabi kita Nabi Agung, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan terlimpah kepada seluruh umat Islam serta diberikan syafaat di Yaumul Qiyamah nanti. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konveksi Orarie di Desa Wedarijaksa Pati”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.

Beberapa bentuk dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak merupakan aspek penting yang tidak dapat terpisah dalam proses penyusunan skripsi ini. Atas bimbingan dan pengarahan melalui berbagai bantuan tersebut, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu, peneliti mengucapkan terima kasih dan penghargaan tulus kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, teruntuk:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si. selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui penelitian skripsi ini.
2. H. Wahibur Rokhman, S.E., M. Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah menyetujui penelitian skripsi ini.
3. Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA. selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus.
4. Dr. H. Solikhul Hadi, M.Ag. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan persetujuan dalam penelitian skripsi ini.
5. Mas Yudha P. selaku pemilik Konveksi Orarie Wedarijaksa dan karyawan yang telah memberikan ijin untuk penelitian penulis.
6. Seluruh dosen/staf pengajar dan segenap civitas akademika IAIN Kudus khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membimbing dan mengarahkan selama perkuliahan.
7. Kedua orang tua saya Bapak Sugiyo Pranoto dan Ibu tercinta Pariyati (Almh) yang telah berjuang memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil dan juga menyemangati serta mendoakan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Segenap saudara-saudara dan sahabat saya yang telah menyemangati saya dalam penelitian skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan kuliah MBS A angkatan 2019.

Akhirnya, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari siapapun menjadi pertimbangan penelitian berikutnya. Namun, apapun makna yang ada dalam penulisan skripsi ini diharapkan mampu memberi kebaikan dan manfaat. Aamiin.

Kudus, 20 Juli 2023

Peneliti,

Jauharotun Nisa'

NIM. 1950210025

