

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN VARIASI PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(DI CV. CIPTA HARMONI BUAH BEKASI)**



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

Oleh:
Suciati Maulidiyah
NIM. 2020310105

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 2024



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

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telepon (0291) 438818 Faksimile 441613
Email : akademik@iainkudus.ac.id; Website : www.iainkudus.ac.id



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Laporan saudara :

Nama : SUCIATI MAULIDIYAH
NIM : 2020310105
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN VARIASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF ISLAM (STUDI KASUS CV.CIPTA HARMONI BUAH BEKASI)

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 17 Oktober 2023 sampai dengan 23 November 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 05 Desember 2023



Iwan Fahri Cahyadi, S.P., M.M.
NIP. 197004281001042016



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS TARBIYAH**

Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51 Kudus 59322,
Telp (0291) 432677 Fax. (0291) 441613

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama /NIM : Suciati Maulidiyah /2020310105

Fakultas /Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam /Manajemen Bisnis Syariah

Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Variasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Di CV. Cipta Harmoni Buah Bekasi)”

Telah diujikan pada tanggal 4 Januari 2024 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

| NAMA | TANGGAL | TANDA TANGAN |
|--|---------|--------------|
| <u>Dr. Nur Aris, M.Ag.</u> NIP. 197509032001121002 Ketua/Penguji I | 8-1-24 | |
| <u>Agus Supriyanto, M.M.</u> NIP. 198612082019031007 Ketua/Penguji II | 8-1-24 | |
| <u>Sufiana Noor, M.M.</u> NIP. 198811272020122009 Sekretaris Sidang | 8-1-24 | |
| <u>Iwan Fahri Cahyadi, S.P., M.M.</u> NIP. 197004281001042016 Dosen Pembimbing I | 8-1-24 | |
| <u>Dr. Wahibur Rokhman, SE., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan FEBI | 8-1-24 | |



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Suciati Maulidiyah, NIM : 2020310105** 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 dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 5 Desember 2023

Yang menyatakan,



Suciati Maulidiyah

NIM. 2020310105

MOTTO

الدُّنْيَا مَتَاعٌ وَخَيْرُ مَتَاعِ الدُّنْيَا الْمَرْأَةُ الصَّالِحَةُ

Dari Abdullah bin Amr Radhiyallahu ‘anhu mengatakan, “Bahwa Rasulullah Shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda, Dunia adalah perhiasan, dan sebaik-baik perhiasan dunia adalah wanita shalihah.”¹ [H.R. Muslim].¹



¹ H. Ahmad Niam Syukri Masruri, “*Perhiasan Yang Paling Indah*,” 26 mei, 2022, <https://jateng.nu.or.id/amp/taushiyah/perhiasan-yang-paling-indah-IXPon>.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil-alamin Puji Syukur Kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan berkah, rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tak lupa sholawat serta salam yang senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW yang kita tunggu-tunggu syafaatnya di *yaummul qiyamah* nanti. Dengan penuh rasa syukur dan bahagia, saya mengucapkan terimakasih terhadap beberapa pihak yang telah mendukung baik secara moral maupun materi dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan penuh kesadaran dan kerendahan hati, hasil karya penelitian ini saya persembahkan kepada:

1. Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT., karena hanya dengan ridho-Nya lah selalu kuharapkan untuk menyertai setiap tapak langkahku
2. Nabi Muhammad SAW. Sebagai Sang Inspirator hidup
3. Kepada Bapak saya Mohmmad Said dan Ibu saya Umi Kholishoh yang selalu memberikan do'a, dukungan, fasilitas, motivasi, dan cinta kasih yang tulus, dan tak terhenti dalam setiap jengkal langkah serta pengorbanan bagi penulis.
4. Untuk adik adik ku tercinta, Sabila Ayu Marcella dan Fadhila Anindya Rajibaa, terimakasih sudah selalu menghibur dan memberikan doa agar dapat segera menyelesaikan karya ini.
5. Untuk pendamping hidup saya, Mas Muhamad Syamsul Huda M.Pd yang selalu memberikan do'a, menjadi pribadi yang selalu ada serta selalu membersamai, mensupport, membantu perjalanan dan memberi semangat selama penulis menyusun skripsi ini sampai selesai.
6. Untuk saudaraku Nella Nazula Rohmah dan Robiatul Muasomah terimakasih sudah membantu dan mensupport selama penulis menyusun skripsi.
7. Untuk teman-temanku Kostren Ar-Razaqy khususnya kamar atas belakang terimakasih sudah membantu serta dengan ikhlas direpotkan dalam segala hal untuk menyelesaikan skripsi.
8. Untuk teman-teman seperjuangan Manajemen Bisnis Syariah angkatan 2020 khususnya "MBS-D" terimakasih atas kekompakan, rasa kebersamaan dan memberikan arti sebuah keluarga, suka duka selalu ada.
9. Untuk teman-teman KKN 04 terimakasih sudah menjadi sebagian cerita dihidup saya, mengajarkan segala hal dan selalu memberikan kehangatan.

10. Serta seluruh pihak yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Terahir, teruntuk diri saya sendiri. Terimakasih sudah kuat sampai sekarang, terimakasih karna telah mampu dan mau bertahan, berjuang serta berusaha tidak banyak nyerah. Mari berkerjasama dan berkembang lagi untuk menjadi pribadi yang lebih baik dari hari kemarin.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

| Konsonan Tunggal | | | | | | Vocal | |
|-------------------------|----------------|-----------------------|---------------------|--------------------|-------------------------|-------------------|-----------------|
| ب | <i>B/b</i> | ش | <i>Sy/sy</i> | ل | <i>L/l</i> | ا | TanpaTanda |
| ت | <i>T/t</i> | ص | <i>Ṣ/ṣ</i> | م | <i>M/m</i> | ...َ | <i>A/a</i> |
| ث | <i>Ṣ/ṣ</i> | ض | <i>Ḍ/ḍ</i> | ن | <i>N/n</i> | ...ِ | <i>I/i</i> |
| ج | <i>J/j</i> | ط | <i>Ṭ/ṭ</i> | و | <i>W/w</i> | ...ُ | <i>U/u</i> |
| ح | <i>H/h</i> | ظ | <i>Z/z</i> | ه | <i>H/h</i> | <i>Mādd</i> | |
| خ | <i>KH/kh</i> | عawal | <i>‘A/‘a</i> | ء | | با | <i>Bā</i> |
| د | <i>D/d</i> | عakhir | <i>A’/a’</i> | ء | <i>A/a</i> | بي | <i>B</i> |
| ذ | <i>Z/ẓ</i> | غ | <i>G/g</i> | ي | <i>Y/y</i> | بؤ | <i>Bū</i> |
| ر | <i>R/r</i> | ف | <i>F/f</i> | <i>Tasydi>d</i> | | <i>Yā’ nisbah</i> | |
| ز | <i>Z/z</i> | ق | <i>Q/q</i> | أب | <i>Abb</i> | فلكي | <i>Falakiy</i> |
| س | <i>S/s</i> | ك | <i>K/k</i> | رَب | <i>Rabb</i> | عالمية | <i>‘ālamiy</i> |
| ‘Ain/Hamzah di belakang | | ‘Ain/Hamzah di waqf | | ال | | Vocal Rangkap | |
| فَرَع | <i>qara’ a</i> | الفُرُوع | <i>Al-furū’</i> | القَمَر | <i>al-qamar</i> | غَيْرِي | <i>Gair></i> |
| قَرَع | <i>qara’ a</i> | القَضَاء | <i>Al-qadā’</i> | الشَّمْس | <i>al-syams</i> | سَيِي | <i>Syai’un</i> |
| Kata majemukdirangkai | | | Kata majemukdipisah | | | Tā’ Marbūṭah | |
| جَمَال الدِّين | | <i>Jamāluddi>n</i> | جَمَال الدِّين | | <i>Jamāl al-di>n</i> | سَاعَة | <i>Sā’ah</i> |

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah robbil-aalamiin segala puji bagi Allah Swt atas nikmat sehat, rahmat serta hidayahnya. Sholawat serta salam yang kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW yang kita nanti-nantikan syafaatnya di *yaumul qiyamah* nanti. Alhamdulillah, dengan segala nikmat sehat serta nikmat-nikmat yang lain peneliti dalam menyelesaikan penelitian dengan "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus di CV. Cipta Harmoni Buah Bekasi). Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana (S1) pada perguruan tinggi Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus. Semoga hasil karya penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun pembaca yang lain dalam kebutuhan penelitian atau yang lain.

Tentunya, dalam penyusunan skripsi ini peneliti mendapat banyak bimbingan serta arahan dari banyak pihak, sehingga penyusunan penelitian skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih 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 selesai.
2. Bapak H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan persetujuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan kemudahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Iwan Fahri Cahyadi SP. MM selaku dosen pembimbing skripsi ini yang bersedia meluangkan waktunya, tenaga, pikiran, serta arahan-arahan terbaik dalam penyusunan skripsi ini sampai selesai.
5. Dosen dan Staf pengajar di lingkungan civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan sehingga penulis sampai di tahap penyusunan skripsi ini.

6. Bapak H. Sucipto dan ibu HJ. Khayatin Nikmah yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di CV. Cipta Harmoni Buah Bekasi tersebut.
7. Kedua orang tua ku Bapak Mohammad Said dan Ibu Umi Kholishoh, yang selalu mendukung dan mendoakan saya.
8. Semua teman-temanku tercinta yang telah membantu dan memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti menyadari bahwa banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca nantinya. Oleh karena itu, peneliti membuka seluas-luasnya segala kritik dan saran. Semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung peneliti hingga penyelesaian skripsi ini.

Kudus, 05 Desember 2023

Penulis,



Suciati Maulidiyah

NIM. 2020310105