

**PENGARUH *SERVICESCAPE*, VARIASI MENU DAN
KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Pengunjung *A W Coffee* Mayong Jepara)**



SKRIPSI

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

Oleh:

**Ita Nelistiani
NIM 1820310188**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN 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 : ITA NELISTIANI
NIM : 1820310188
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh servicescape, variasi menu dan komunikasi interpersonal karyawan terhadap kepuasan pelanggan dalam perspektif islam (studi kasus pada pengunjung AW Coffee Mayong Jepara)

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 16 Mei 2023 sampai dengan 19 September 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqasyah.

Kudus, 07 Desember 2023



Prof. Dr. Any Ismayawati, S.H., M.Hum.
NIP. 196505112000032001



**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

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi

Saudara:

Nama : **Ita Nelistiani**
NIM : **1820310188**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**
Prodi : **Manajemen Bisnis Syariah**
Judul : **Pengaruh *Servicescape*, Variasi Menu dan Komunikasi Interpersonal Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pengunjung *AW Coffee* Mayong Jepara)**

Telah diujikan pada tanggal **2 Januari 2024** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Muhaimin, M.H.I.</u> NIP. 197506202005011007 Ketua/Penguji I	5/Januari 2024	
<u>Dr. H. Jaenal Arifin, M.Ag.</u> NIP. 197402072007011026 Ketua/Penguji II	8/Januari 2024	
<u>Lorena Dara Putri Karsono, M.M.</u> NIP. 199110042020122010 Sekretaris/Penguji III	5/Januari 2024	
<u>Prof. Dr. Any Ismayawati, S.H., M.Hum</u> NIP. 196505112000032001 Dosen Pembimbing	8/Januari 2024	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan FEBI	8/Januari 2024	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, **Ita Nelistiani**,
NIM: 1820310188, 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 penelitian skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 28 November 2023

Yang Menyatakan,



Ita Nelistiani

NIM 1820310188

MOTTO

“Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*, berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

Tetap semangat !!!”

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا

تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

“Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat.”



PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah skripsi ini ku persembahkan untuk :

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad karena hanya dengan ridho-Nya semua dapat terjadi.
2. Almamaterku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Manajemen Bisnis Syariah
3. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membimbing selama dibangku perkuliahan. Semoga keberkahan selalu tercurahkan untuk kita semua.
4. Lembaga pendukung tulisan ini objek penelitian di *AW Coffee* Mayong Jepara
5. Dosen pembimbing penulis, Prof. Dr. Any Ismayawati, S.H., M.Hum, yang begitu sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu kandungku, Bapak Soleh dan Ibu Nur Hayatun serta seluruh keluargaku yang senantiasa mendoakan, mensupport, membimbing, mendidik dan menyayangiku dengan tulus tiada hentinya.
7. Teman-teman seperjuanganku satu bimbingan serta MBS-E 2018 yang tidak bisa kusebut satu persatu, terimakasih atas gelak tawa dan candaan sehari-hari dimasa kuliah menjadi lebih indah dan berarti.
8. Semua pihak yang telah membantu baik berupa dukungan, motivasi, maupun do'a sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

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			

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Wasyukurillah, segala puji dan syukur bagi Allah yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Skripsi yang berjudul : **“Pengaruh *Servicescape*, Variasi Menu Dan Komunikasi Interpersonal Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengunjung *Aw Coffee Mayong Jepara*)”** telah berhasil disusun dengan sungguh- sungguh, sehingga memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) di Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan dan arahan dari berbagai pihak dan teman sejawat. Untuk itu, penulis sangat berterima kasih atas bimbingan dan arahan tersebut. Semoga amal baik tersebut mendapat balasan yang setimpal dari Allah. Aamiin.

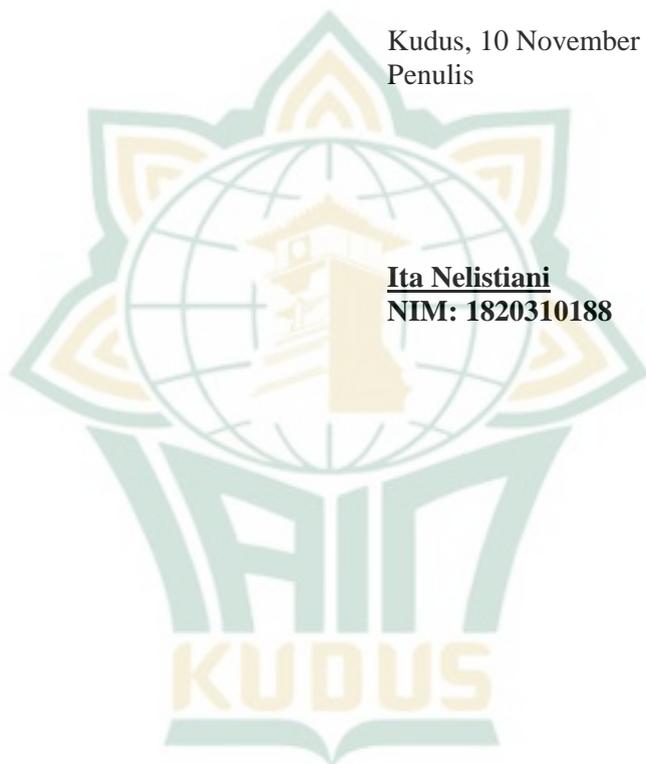
Dalam kesempatan ini, penulis secara khusus mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc. M.Si., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Prof. Dr. Any Ismayawati, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan segenap waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penyusunan skripsi ini.
4. Para dosen/staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak, Ibu, Adik, dan keluarga tercinta atas dukungan dan do'a yang telah diberikan selama masa perkuliahan sampai proses penyelesaian skripsi ini
6. Semua temanku kelas MBS-E 2018 dan teman-temanku yang lain, terima kasih atas segala kerjasamanya serta kebersamaannya suka dan duka yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
7. Semua pihak yang telah membantu, membimbing, dan mendukung penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karenanya, tegur sapa yang bersifat konstruktif dari para pembaca dan pendidik sangat diharapkan demi tercapainya kesempurnaan dimasa mendatang. Untuk itu, saya sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga karya ini bermanfaat bagi para pendidik pada khususnya, serta masyarakat pada umumnya.

Kudus, 10 November 2023

Penulis



Ita Nelistiani
NIM: 1820310188