

**KUALITAS PELAYANAN BERBASIS TERRA
(*TANGIBLE, EMPATHY, RELIABILITY, RESPONSIVENESS*
DAN *ASSURANCE*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Konveksi Aldifa Hijab Kalinyamat Kabupaten
Jepara)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) dalam Bidang Manajemen
Bisnis Syariah**

Oleh:
Miftakhur Rokhim
NIM 1720310128

**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 Ngembatrejo 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 : MIFTAKHUR ROHIM
NIM : 1720310128
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : KUALITAS PELAYANAN BERBASIS TERRA (TANGIBLE, EMPATHY, REALIBILITY, RESPONSIVENES DAN ASSURANCE) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Study Kasus Konveksi Aldifa Hijab Kalinyamatan Jepara)

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 21 September 2023 sampai dengan 18 Desember 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 21 Desember 2023



Danang Kurniawan, S.E., M.M.
NIP. 198904151036042016



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 : **Miftakhur Rokhim**
 NIM : **1720310128**
 Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**
 Program Studi : **Menejemen Bisnis Islam**
 Judul : **“Kualitas Pelayanan Berbasis Terra (Tangible, Empathy, Realibility, Responsivenes dan Assurance) Terhadap Kepuasan Konsumen (Study Kasus Konveksi Aldifa Hijab Kalinyamatan Jepara)**

Telah diujikan pada **5 Januari 2024** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. H. Sholikhul Hadi, M.Ag.</u> NIP. 196702132000031001 Penguji I	10/01/24	
<u>Amirus Sodik, Lc., MA.</u> NIP. 197711272007101004 Penguji II	10/01/24	
<u>Ulin Nuha, M.S.I.</u> NIP. 198209131017042016 Sekretaris/Penguji III	10/01/24	
<u>Danang Kurniawan, S.E., M.M.</u> NIP. 198904151036042016 Dosen Pembimbing		
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., PH.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam		



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab Saya, **Miftakhur Rokhim NIM. 1720310128** 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 Desember 2023

Yang menyatakan,



Handwritten signature of Miftakhur Rokhim.

Miftakhur Rokhim

NIM. 1720310128

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai dengan (dari semua urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”
(QS 94:6-7)

“Go as far as you can see. When you get there, you’ll be able to see further”

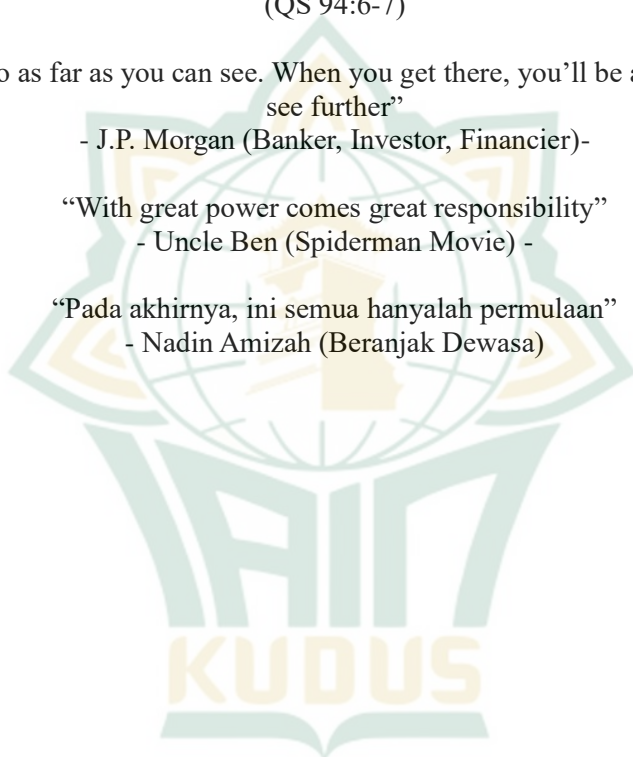
- J.P. Morgan (Banker, Investor, Financier)-

“With great power comes great responsibility”

- Uncle Ben (Spiderman Movie) -

“Pada akhirnya, ini semua hanyalah permulaan”

- Nadin Amizah (Beranjak Dewasa)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan karunia, rahmat, kekuatan, kenikmatan, kesabaran, dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam tak lupa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan penuh rasa syukur dan terimakasih atas segala dukungan serta do'a, skripsi ini saya persembahkan dan dedikasikan kepada:

1. Kedua orangtua saya, terima kasih slalu mendukung dan memberikan kasih sayang yang begitu tulus kepada penulis sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Semoga engkau senantiasa dalam lindungan Allah, diberikan kesehatan, dipermudahkan dalam usahanya, dan diberikan panjang umur sampai penulis berhasil membahagian engkau di masa tua nanti
2. Terima kasih untuk keluarga besar saya, yang saat ini memberikan fasilitas yang luar biasa kepada penulis, dan terus memberikan kasih sayang yang penuh kepada penulis supaya penulis segera menyelesaikan tugas akhir ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	اَ..	A/a
ث	Ṣ/s	ض	D/d	ن	N/n	...ِ	I/i
ج	J/j	ط	T/ṭ	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H/h	ظ	Z/z	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	عَ awal	'A/'a	ء akhir	A/'a'	بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A/'a'	ء awal	A/a	بِي	Bī
ذ	Ḍ/ḏ	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَكَيْ	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِيْ	'alamiy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waaf		اَلْ		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوغ	al-furu'	الْقَمَر	al-qamar	غَيْرِيْ	gairi
قَرَأ	qara'a	القَضَاء	al-qaḏā'	السَّمْس	al-syams	سَيِّ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā' Marbūtah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jama'luddīn	جَمَالُ الدِّينِ	Jama'l al-Dīn	سَاعَةٌ	sā'ah		

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan kenikmatan, rahmat, dan pertolongannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Berbasis Terra (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness* dan *Assurance*) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Konveksi Aldifa Hijab Kalinyamat Kabupaten Jepara)”. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi menjadi sumber inspirasi dan teladan yang baik bagi umatnya. Penyusunan skripsi ini sebagai syarat dalam memperoleh gelar sarjana (S1) pada bidang ilmu Manajemen Bisnis Syariah. Selain itu penulisan skripsi ini dapat menjadi sumber informasi dan pengetahuan bagi mahasiswa, masyarakat, dan pihak-pihak lain yang membutuhkan. Penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, dukungan, dan arahan dari berbagai pihak yang bersangkutan. Untuk itu pada kesempatan kali ini dengan penuh rasa hormat penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus yang sudah menerima dan mengesahkan skripsi ini
2. H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah membantu dan memudahkan dalam penyusunan skripsi ini.
3. 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 membantu dan memudahkan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Danang Kurniawan, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan atau bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. H. Nur Said. S.Ag., M.A., M.Ag. selaku kepala perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyelesaian skripsi ini.

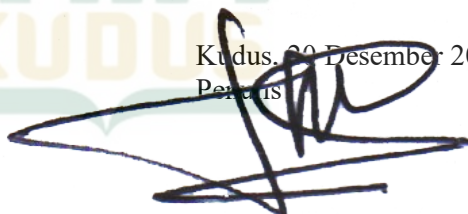
6. Para Dosen dan seluruh Staf pengajar di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membekali berbagai ilmu dan pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Konveksi Aldifa Hijab, Kalinyamat Jepara yang telah memberikan izinnya untuk saya bisa melakukan penelitian dan telah memberikan informasi serta data-data yang diperlukan selama penelitian.
8. Konsumen Aldifa Hijab yang telah bersedia menjadi responden dan telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian dan telah memberikan informasi data-data yang diperlukan selama penelitian.
9. Dan yang terakhir, terima kasih kepada diri saya sendiri. Mungkin aku belum sehebat orang lain tapi aku bangga aku tetap mau berusaha. Terima kasih udah bertahan disini, terima kasih sudah berjuang untuk tetap hidup dan terima kasih sudah berusaha menjadikan aku versi terbaik dari diriku.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dikarenakan kurangnya pemahaman serta pengalaman yang dimiliki penulis. Untuk itu diperlukan kritik dan saran demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca dikemudian hari.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarokatuh.

Kudus, 20 Desember 2023

Penulis



Miftakhur Rokhim
NIM.1720310128