

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PRODUK OLI PETROASIA DI KCP KUDUS**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
Dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)

Oleh :

TSANIA SALMA MURODIA

NIM : 1950210061

**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

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 : TSANIA SALMA MURODIA
NIM : 1950210061
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PRODUK OLI PETROASIA DI KCP KUDUS

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 13 April 2023 sampai dengan 16 Agustus 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 22 September 2023



Widi Savitri Andriasari, M.M., CRA, CRP
NIP. 199111182019032017



**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 4416613 Email: febiiainkudus@gmail.com Website www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :
 Nama/NIM : Tsania Salma Murodia/1950210061
 Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Manajemen Bisnis Syariah
 Judul : **Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Oli Petroasia di KCP Kudus**

Telah diujikan pada **10 Oktober 2023** dan dinyatakan **Lulus** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Hj. Siti Amaroh, S.E., M.Si.</u> NIP. 197405052003122002 Ketua/Penguji I	31/10-2023	
<u>M. Arif Hakim, M.Ag., CIIQA.</u> NIP. 197901072005011006 Penguji II	24/10-2023	
<u>Ibnu Muttaqin, M.E.</u> NIP. 198610042020121005 Sekretaris/Penguji III	24/10-2023	
<u>Widi Savitri Andriasari, M.M., CRA., CRP.</u> NIP. 199111182019032017 Dosen Pembimbing	31/10-2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	31/10-2023	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Tsania Salma Murodia**, NIM: **1950210061** 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, 22 September 2023

Yang menyatakan,



Tsania Salma Murodia
NIM : 1950210061

MOTTO

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ
الْأَنْاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ
سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”

(Qs. An-Nisa Ayat : 58)¹

(Kebenaran akan membangun kepercayaan, dengan adanya kepercayaan akan membangun sebuah kesetiaan.)

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Al-Jumanatul'ali*, (2007): 41.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah *robbil 'alamin*, segala puji dan juga syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia dan juga kemudahan yang diberikan. Tak lupa juga dengan segala perjuangan, kerja keras, usaha, semangat, serta doa, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Oli Petroasia Di KCP Kudus. Maka saya persembahkan sebuah karya tulis ini kepada:

1. Kedua orang tuaku yang tercinta, bapak Mustain dan ibu Siti Rodhiyah serta pakde Mudhofar yang telah memberikan segalanya, cinta dan juga kasih sayang dengan sepenuh hati, serta senantiasa memberi dukungan dan mendoakan demi kelancaran studi saya.
2. Ibu Widi Savitri Andriasari, M.M., CRA, CRP selaku dosen pembimbing, yang telah bersedia meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran guna memberi bimbingan dan juga arahan selama penyusunan skripsi ini.
3. Kepada bapak Artanto selaku kepala cabang Petroasia kcp Kudus yang selalu memberi saya motivasi dan izinnya serta pelanggan Oli Petroasia KCP Kudus yang telah berpartisipasi untuk membantu dalam mengisi kuesioner penelitian skripsi ini.
4. Segenap dosen IAIN Kudus dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selama ini memberi banyak ilmu pengetahuan dan pengalaman akademik maupun non akademik.
5. Sahabat seperjuanganku dan teman-temanku diprogram Studi Manajemen Bisnis Syariah Kelas B angkatan 2019 terima kasih atas kenangan, pelajaran, suka duka, dan kerja sama selama masa perkuliahan, semoga kita semua bisa mencapai cita-cita sesuai yang kita harapkan dan pertemanan kita tetap terjalin dengan baik.
6. Terima kasih yang teramat sangat untuk diri sendiri yang telah mau diajak bertahan dan berjuang sampai selesai.
7. Para pembaca, semoga dengan membaca hasil skripsi ini dapat memberikan wawasan dan pemahaman serta referensi bagi karya yang kalian selanjutnya.

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/ṣ	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	اِ	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	اُ	U/u
ح	Ḥḥ	ظ	Ẓ/ẓ	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	عَ awal	'A/'a	ء awal	A'/'a'	بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A'/'a'	ء awal	A/a	بِي	Bi
ذ	Ḍ/ḍ	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydūd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	رَبَّ	Abb	فَلَائِكِي	Falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبَّ	Rabb	عَالَمِي	'ālamiy
'Ain/Hamzah di Belakang	'Ain/Hamzah di-waqf		اَلْ		Vokal Rangkap		
قَرَع	qara 'a	الْفُرُوعُ	Al-furū'	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	Gairi
قَرَأَ	qara 'a	القَضَاءُ	Al-qaḍā'	السَّمْسُ	al-syams	سَيَائِي	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā' marbūṭah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jamāludddin	جَمَالُ الدِّينِ	Jamāl al-Din	سَاعَةٌ	sā'ah		

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah robbil 'alamin, segala puja dan puji syukur bagi Allah SWT yang telah senantiasa melimpahkan rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Oli Petroasia Di KCP Kudus**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada program studi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Dalam kesempatan kali ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang teramat banyak kepada seluruh pihak yang secara pribadi juga tidak pribadi telah membantu berkontribusi pikiran, bimbingan, maupun kritik dan saran, sehingga skripsi ini dapat selesai. Atas jasa besar yang mereka beri, dengan segala kerendahan hati penulis memberikan ucapan terima kasih yang teramat besar dan penghargaan yang tulus pada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus, yang telah bersedia memberikan izin penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. H. Wahibur Rakhman, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus, yang telah bersedia memberikan persetujuan penyusunan skripsi.
3. Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA selaku Kaprodi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Widi Savitri Andriasari, M.M., CRA, CRP, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan 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 penyusunan skripsi ini.
6. Segenap dosen Institut Agama Islam Negeri Kudus, yang selama ini telah membekali ilmu dan pengetahuan yang amat banyak sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu tercinta beserta keluarga besar yang telah memberikan kasih sayang, pelajaran, dan dukungan baik moral

- maupun doa di setiap waktu untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
8. Pimpinan Petroasia KCP Kudus yang telah bersedia memberi izin dan meluangkan waktu untuk berpartisipasi memberi data dan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penelitian ini.
 9. Pelanggan Petroasia Kcp Kudus yang telah berkontribusi dalam pengisian kuisioner pada lampiran yang telah dibagikan peneliti.
 10. Seluruh pihak yang bersedia untuk membantu dan mendukung dalam menyusun skripsi ini.

Akhirnya penulis telah menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih dikatakan jauh dari kesempurnaan karena terbatasnya pengalaman dan juga pengetahuan penulis. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dari para pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat oleh berbagai pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kudus, 22 September 2023
Penulis,



Tsania Salma Murodia
NIM : 1950210061