

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM, *PRODUCT VALUE*  
DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER*  
*LOYALTY* DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION*  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING *COFFEE SHOP* DI  
KUDUS**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)**

**Oleh :**

**UULA HUSAINATUS SA'ADAH  
1950110015**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
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 : UULA HUSAINATUS SA'ADAH  
NIM : 1950110015  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul : Pengaruh Etika Bisnis Islam, Product Value, dan Service Quality terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening Coffee Shop di Kudus

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 20 Maret 2023 sampai dengan 16 Oktober 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 06 November 2023



Prof. Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag., CRA  
NIP. 197501121999032003



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 JL. Conge ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322,  
 Telp (0291) 432677

**PENGESAHAN MUNAQOSAH**

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi

Saudara:

Nama : Uula Husainatus Sa'adah  
 NIM : 1950110015  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Prodi : Ekonomi Syariah  
 Judul : **Pengaruh Etika Bisnis Islam, *Product Value* dan *Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening *Coffee Shop* di Kudus**

Telah diujikan pada 1 Desember 2023 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u></b> NIP. 197310282002121002 Ketua/Penguji I	04/01/2024	
<b><u>Dr. H. Muhammad Husni Mubarak, S.E., M.M.</u></b> NIP. 198012262006041003 Penguji II	19/12/2023	
<b><u>Johan Afandi, M.E.</u></b> NIP. 199108092020121010 Sekretaris	20/12/2023	
<b><u>Prof. Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag., CRA.</u></b> NIP. 1975011219990320003 Dosen Pembimbing	20	
<b><u>H. Wahibur Rokhman, SE., M.Si., Ph.D.</u></b> NIP. 197310282002121002 Dekan	0	



**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Uula Husainatus Sa'adah**,  
**NIM : 1950110015** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun.
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 ini.

Kudus, 7 November 2023

Yang menyatakan,



Uula Husainatus Sa'adah

NIM : 1950110015

**MOTTO**

“Bekerjalah untuk akhiratmu seolah-olah kamu akan mati esok hari, dan bekerjalah untuk kehidupan duniamu seolah-olah kamu akan hidup selamanya”

وَأَتَّبِعْ فِيمَا ءَاتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ ٱلْءَاخِرَةَ ۖ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ وَأَحْسِن كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَبْغِ ٱلْفُسَادَ ۖ فِى ٱلْءَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ ٱلْمُفْسِدِينَ

“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.” (QS. Al-Qashash: 77)<sup>1</sup>




---

<sup>1</sup>[Ayat–Ayat Al-Qur’an Dan Hadits Tentang Kewirausahaan \(Ensteinpedia.Blogspot.Com\)](http://Ensteinpedia.Blogspot.Com), Diakses Pada Tanggal 25 Oktober 2023.

## PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikanku kekuatan, sehingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpah kepada Nabi Agung Muhammad SAW. Puji syukur alhamdulillah dengan segala kerendahan hati, karya ini kupersembahkan kepada:

- a. Allah SWT karena telah memberikan kemudahan dan kekuatan dalam setiap langkahku;
- b. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Mohammad Rosidi dan Ibu Noor Khumayah yang telah memberikan kasih sayang, semangat, cinta, doa serta selalu membiarkan saya mewujudkan impian saya;
- c. Almamater tercinta saya IAIN Kudus;
- d. Dosen pembimbing saya Ibu Prof. Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag, CRA. yang telah memberikan nasehat serta bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu;
- e. Seluruh dosen dan guru-guru saya yang telah memberikan ilmu yang tak terhingga;
- f. Teman-teman seperjuangan kelas ekonomi syariah A angkatan 2019 yang selalu memberikan saran, dukungan, dan semangatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
- g. Sahabat dekat saya, Nurul Aulia Hidayah, Desy Triana Sari, Salma Nabila Zaelin Nida, dan Syarif Aprilia Nenti. Terima kasih telah menjadi bagian penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini;

Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian karya ini baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ş/ş	م	M/m	اَ	A/a
ث	Ş/ş	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	اِ	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	اُ	U/u
ح	Ḥḥ	ظ	Zẓ	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء awal	A'/'a'	بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A'/'a'	ء awal	A/a	بِي	Bi
ذ	Ẓ/ẓ	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	رَبَّ	Abb	فَلَاقِي	Falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبَّ	Rabb	عَالَمِي	'ālamiy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		ال		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	Al-furū'	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	Gairi
قَرَأَ	qara'a	القَضَاءُ	Al-qaḍā'	الشَّمْسُ	al-syams	سَيِّئُ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā' marbūṭah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jamāluddin		جَمَالُ الدِّينِ		Jamāl al-Din	
				سَاعَةٌ		sā'ah	

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillah* puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Shalawat serta salam tak lupa kita panjatkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Etika Bisnis Islam, Product Value dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening Coffee Shop di Kudus.”** Penelitian ini ditujukan sebagai tugas akhir perkuliahan Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus, disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Strata Satu (S1).

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan skripsi ini dapat selesai berkat bantuan, bimbingan, dorongan, dan perhatian dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus;
2. H. Wahibur Rokhman, SE., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;
3. Dr. H. Muhammad Husni Mubarak, SE. MM. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah;
4. Prof. Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag, CRA. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan dalam setiap detail penyusunan skripsi;
5. UPT Perpustakaan IAIN Kudus yang telah menyediakan sarana dalam menunjang proses penyusunan skripsi;
6. Para dosen dan Staff di lingkungan IAIN Kudus yang telah membekali ilmu pengetahuan dan menyediakan fasilitas sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini;
7. Keluarga dan teman yang senantiasa mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung;
8. Serta seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

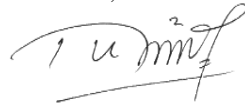
Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu dengan segenap



kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan penelitian ini.

Kudus, 7 November 2023

Penulis,



**Ula Husainatus Sa'adah**

**NIM : 1950110015**

