

**PENGARUH *PRODUCT QUALITY*, *BRAND IMAGE*
DAN *SERVICE EXCELLENT* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENURUT PERSPEKTIF
EKONOMI ISLAM PADA TERAS STORE KUDUS**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah

Oleh :

INDAH WAHYUNING TYAS

NIM : 1720210189

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
TAHUN 2023**



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Laporan saudara :

Nama : INDAH WAHYUNING TYAS
NIM : 1720210189
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Quality, Product, Dan Service Excellent Terhadap Kepuasan Pelanggan Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Teras Store Kudus)

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 13 Juni 2023 sampai dengan 14 Agustus 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 13 November 2023



Eni Kusrini, M.E.
NIP. 198506102023212056



**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,
 febiainkudus@gmail.com, website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara:

Nama : Indah Wahyuning Tyas
 NIM : 1720210189
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Prodi : Ekonomi Syariah
 Judul Skripsi : **“Pengaruh *Product Quality, Brand Image* Dan *Service Excellent* Terhadap Kepuasan Pelanggan Menurut Perspektif Ekonomi Islam Pada Teras Store Kudus”**

Telah diujikan pada tanggal 01 Desember 2023 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Ketua/Penguji I	19/ 2023 / 12	
<u>Dr. H. Muhammad Husni Mubarak, S.E., M.M.</u> NIP. 198012262006041003 Ketua/Penguji II	19/ 2023 / 12	
<u>Johan Afandi, M.E.</u> NIP. 199108092020121010 Sekretaris/Penguji III	14/ 2023 / 12	
<u>Eni Kusrini, M.E.</u> NIP. 198506102023212056 Dosen Pembimbing	14/ 2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan FEBI	19/ 2023 / 12	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Indah Wahyuning Tyas**, NIM : **1720210189** 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 ketidak benaran pernyataan ini.

Kudus, 14 Agustus 2023
Yang Menyatakan,



Indah Wahyuning Tyas
NIM : 1720210189

MOTTO

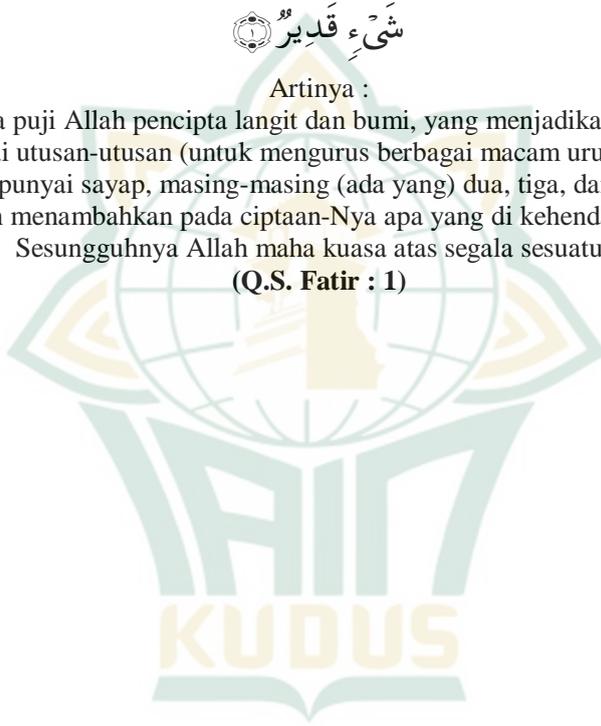
الْحَمْدُ لِلَّهِ فَاطِرِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ جَاعِلِ الْمَلَائِكَةِ رُسُلًا أُولِي
أَجْنِحَةٍ مِّثْنَىٰ وَثُلُثَ وَرُبْعَ ۚ يَزِيدُ فِي الْخَلْقِ مَا يَشَاءُ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ

شَيْءٍ قَدِيرٌ

Artinya :

“Segala puji Allah pencipta langit dan bumi, yang menjadikan malaikat sebagai utusan-utusan (untuk mengurus berbagai macam urusan) yang mempunyai sayap, masing-masing (ada yang) dua, tiga, dan empat. Allah menambahkan pada ciptaan-Nya apa yang di kehendaki-Nya. Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu”.

(Q.S. Fatir : 1)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamin, atas rahmat dan ridha Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Masa kesulitan dan kelelahan dalam proses penyelesaian skripsi yang penulis hadapi, dapat terlalui berkat keyakinan yang teguh kepada Allah SWT. Sholawat serta salam juga penulis haturkan kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW atas perjuangannya dalam menyebarkan ajaran agama Islam. Skripsi ini dibuat tanpa hanya mengandalkan kemampuan diri sendiri tetapi juga berharap penuh atas kuasa Allah SWT yang melampaui segala akal.

Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang memberikan kontribusi berupa doa dan dukungan atas terwujudnya skripsi ini, adapun ucapan ini penulis tujukan kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang tercinta terutama Ibuku tersayang, Ibu Ngatminah dan Bapak Sudarman, terima kasih atas senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan serta mendoakan yang terbaik. Kemudian untuk Adikku Ridho Alfi Shihab yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
2. Muhammad Rizal Fahmi yang selalu menjadi teman dekat dan memberi kasih sayang serta dukungan yang penuh kepada penulis.
3. Ibu Eni Kusrini, S.E.I., M.E., selaku dosen pembimbing skripsi saya. Terima kasih atas segala ilmu, arahan dan saran yang telah beliau berikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Almamater saya, Institut Agama Islam Negeri Kudus.

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	D/d	ن	N/n	اِ	I/i
ج	J/j	ط	T/ṭ	و	W/w	اُ	U/u
ح	Hḥ	ظ	Zz	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	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	بَب	Abb	فَالَكِي	Falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبَب	Rabb	عَالَمِي	'ālamīy
'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	القَصَّةُ	Al-qaḍā'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئِي	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 Wr. Wb

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh *Product Quality*, *Brand Image*, dan *Service Excellent* Terhadap Kepuasan Pelanggan Menurut Perspektif Ekonomi Islam Pada Teras Store Kudus” dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini diajukan untuk memnuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus. penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang penulis hormati:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi., Lc., M.Si., selaku Rektor IAIN Kudus, atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan studi jenjang strata 1 (S1) di IAIN Kudus.
2. H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian ini.
3. H. Muhammad Husni Mubarak, S.E., M.M., selaku Kepala Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kudus yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian ini.
4. H. Nur Said, S.Ag., M.A., M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah menyediakan layanan peminjaman buku kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Eni Kusrini, S.E.I., M.E., selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah bersabar memberikan segala ilmu dan bimbingan yang diberikan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh Staff, Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya kepada penulis selama penulis belajar di kampus sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Segenap pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

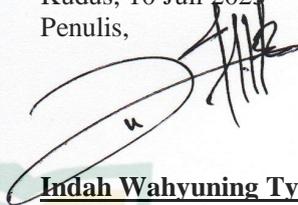
Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang

bersifat membangun dari para pembaca akan penulis terima dengan senang hati guna tercapainya kesempurnaan pada skripsi ini. Akhirnya, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Kudus, 10 Juli 2023

Penulis,



Indah Wahyuning Tyas

NIM : 1720210189

