

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI,
KEPERCAYAAN DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM PADA
PO. HARYANTO DIVISI PARIWISATA KUDUS**



SKRIPSI

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

**Oleh
Mohamad Irsad Fardani
NIM 1950110067**

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



Nomor : B-4546/In.37/D3/PP.00.9/12/2023□

20 Desember 2023

Sifat : Biasa

Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

Kepada Yth :

Dr. H. Muhammad Husni Mubarak, S.E, M.M. (Pembimbing)
 di Kudus

Assalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh,

Diberitahukan dengan hormat bahwa mahasiswa di bawah ini :

Nama : MOHAMAD IRSAD FARDANI
 NIM : 1950110067
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah memperoleh persetujuan rancangan proposal dengan judul :

" Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Kepercayaan, dan Brand Image terhadap
 Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam pada PO. Haryanto divisi
 Pariwisata Kudus "

Untuk penyelesaian lebih lanjut, kami mohon kesediaan Saudara untuk menjadi
 Pembimbing Skripsi.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh,

Dekan,



H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.
 NIP. 197310282002121002



**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, febi@iainkudus@gmail.com,

website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Mohamad Irsad Fardani
 NIM : 1950110067
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Program Studi : Ekonomi Syariah
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Kepercayaan, dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam pada PO. Haryanto Divisi Pariwisata Kudus

Telah diujikan pada **05 Januari 2024** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Hj. Siti Amarah, S.E., M.Si.</u> NIP. 197405052003122002 Ketua / Penguji I	10/01 2024	
<u>M. Arif Hakim, M.Ag., CIIQA</u> NIP. 197901072005011006 Penguji II	11/01 2024	
<u>Eni Kusriani, M.E.</u> NIP. 198506102023212056 Sekretaris Sidang	10/01 2024	
<u>Dr. H. Muhammad Husni Mubarak, S.E., M.M.</u> NIP. 198012262006041003 Dosen Pembimbing	10/01 2024	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam	10/01 2024	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Mohamad Irsad Fardani NIM: 1950110067** 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 berisikan 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 November 2023

Penulis,



Mohamad Irsad Fardani

NIM. 1950110067

MOTTO

وَلَا تَسْتَوِ الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ۚ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ

وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ ﴿٣٤﴾

*Tidaklah sama kebaikan dengan kejahatan. Tolaklah (kejahatan) dengan perilaku yang lebih baik sehingga orang yang ada permusuhan denganmu serta-merta menjadi seperti teman yang sangat setia.*¹

(Q.S Fussilat ayat 34)



¹ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya dengan Transliterasi* (Semarang: Karya Toha Putra, 1998).

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT sebagai dzat tertinggi dan atas ridha dan kuasa-Nya penulis dapat sampai pada titik ini.
2. Baginda Rasulullah SAW sebagai suri tauladan yang kita nantikan syafaatnya kelak di Yaumul Akhir.
3. Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan do'a serta semangat tiada henti kepada putranya dalam menggapai kesuksesan.
4. Keluarga besar penulis yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.
5. Bapak Dr. H. Muhammad Husni Mubarak, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing proposal dan skripsi yang bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu dan mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal ini.
6. Semua dosen IAIN Kudus yang telah memberikan ilmu dari awal perkuliahan sampai akhir, semoga selalu mendapat keberkahan dari Allah SWT.
7. Teman-teman seperjuangan dari kelas Ekonomi Syariah B angkatan 2019 IAIN Kudus, teman PPL Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kudus, teman KKN-IK Desa Tanjungrejo Jekulo Kudus, dan teman-teman lainnya
8. Pihak PO. Haryanto divisi pariwisata Kudus dan Pelanggan PO. Haryanto divisi pariwisata kudus yang telah meluangkan waktu, kerjasama, dan bantuannya dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Semua pihak yang telah berjasa dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT meridhai dan memberikan balasan berlipat ganda atas kebaikan yang telah diberikan.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (Nomor 158/1987)

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	أ	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	إ	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	ؤ	U/u
ح	H/h	ظ	Ẓ/ẓ	هـ	H/h	Madd	
خ	Kh/kh	ع awal	'A/a'	ء akhir	A'/a'	بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A'/a'	ء awal	A/a	بِي	Bī
ذ	Ẓ/ẓ	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydid		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَکِيّ	Falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبّ	rabb	عَالَمِيّ	'ālamīy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		ال		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	القُرُوع	al-furū'	القَمَر	al-qamar	عَبْرِيّ	gairī
قَرَأ	qara'a	القضاء	al-qaḍā'	الشَّمْس	al-syams	سَيّ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta' Marbūjah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jamāluddīn	جَمَالُ الدِّينِ		Jamāl al-Dīn	سَاعَة	sā'ah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alam, Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam penulis curahkan kepada baginda Nabi Agung Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya kelak di *yaumul qiyamah*. *Aamiin Ya Rabbal'alamiin*. Skripsi dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI, KEPERCAYAAN DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM PADA PO. HARYANTO DIVISI PARIWISATA KUDUS”**. ini telah disusun oleh penulis dengan sungguh-sungguh sehingga memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Prodi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri Kudus (IAIN) Kudus.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, arahan dan saran dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan bantuan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc.,M.Si. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak H. Wahibur Rakhman, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian.
3. Bapak Dr. H Muhammad Husni Mubarak.S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing proposal dan skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga dalam membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen serta staff pengajar di IAIN Kudus yang telah memberikan ilmu agama dan pengetahuan yang insyaallah akan sangat berguna bagi penulis.
5. Orang tua serta keluarga yang telah memberikan motivasi, do'a, dan semangat selama penyusunan skripsi ini.
6. Pihak PO. Haryanto divisi pariwisata dan Pelanggan PO. Haryanto divisi pariwisata yang telah meluangkan waktu, kerjasama, dan bantuannya dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah berjasa dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT meridhoi dan

memberikan balasan berlipat ganda atas kebaikan yang telah diberikan.

Akhirnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak, semoga mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT. Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, maka dari itu saran dari pembaca sangat penulis harapkan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis ataupun secara umum bagi pembaca dan semua pihak yang terlibat.

Kudus, 20 November 2023

Penulis,



Mohamad Irsad Fardani

NIM. 1950110067

