

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG PRODUK MIXUE
DI KABUPATEN KUDUS DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN DAN PERSEPSI HARGA SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**



SKRIPSI

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

Oleh :

SEPFIA ENGGAR DWIYANTI

NIM : 2020310049

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS IASLAM
PROGRAM STUDI MANEJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 2024**



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 : SEPFIA ENGGAR DWIYANTI
NIM : 2020310049
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Minat Beli Ulang Produk Mixue : Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan dan Persepsi Harga

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 10 Oktober 2023 sampai dengan 02 Mei 2024 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 02 Mei 2024



Agus Supriyanto, M.M.
NIP. 198612082019031007



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembalrejo Bae Kudus Kontak pos 51 Telp.
 (0291) 432677 Fax. (0291) 59322
 Email: Febiiainkudus@gmail.com Website:
www.IainKudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan Bahwa Skripsi saudara:

Nama : Sepfia Enggar Dwiyanti
 NIM : 2020310049
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Judul : Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang Produk Mixue di Kabupaten Kudus dengan Kepuasan Pelanggan dan Persepi Harga sebagai Variabel Intervening

Telah diujikan pada 28 Mei 2024 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum</u> NIP. 197507202003121003 Ketua/Penguji I	07/06/2024	
<u>Widi Savitri Andriasari, M.M., CRA, CRP</u> NIP. 199111182019032017 Penguji II	10/06/2024	
<u>Sufiana Noor, M.M.</u> NIP. 198811272020122009 Sekretaris Sidang	11/06/2024	
<u>Agus Supriyanto, M.M.</u> NIP. 198612082019031007 Dosen Pembimbing	11/06/2024	
<u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum</u> NIP. 197507202003121003 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	07/06/2024	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Sepfia Enggar Dwiyanti NIM 2020310049 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 dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 13 Mei 2024

Yang Menyatakan,



Sepfia Enggar Dwiyanti

MOTTO

“Rubahlah pola berpikirmu supaya kamu dapat merubah duniamu”



PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya dalam kelancaran penyusunan tugas akhir ini. Sholawat serta salam juga tak lupa kita haturkan kepada junjungan kita baginda Nabi Muhammad SAW yang kita nanti syafa'atnya di hari akhir. Dengan penuh perjuangan, usaha, kesabaran, semangat dan tidak putus asa, serta adanya iringan do'a, penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan baik dengan judul, "Minat Beli Ulang produk Mixue : Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan dan Persepsi Harga", maka karya ini kupersembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan banyak nikmat, rahmat, karunia, serta pertolongan dalam menjalani kehidupan ini.
2. Kedua orang tua saya, Bapak Sukari dan Ibu Sulistianah yang telah memberikan segala dukungan baik secara finansial maupun mental, memberi arahan, serta do'a yang tidak pernah terputus untuk segala hal yang saya lakukan.
3. Kepada kakak perempuan saya satu-satunya Sintya Wahyutama Aprila, yang telah menghibur serta memberikan dorongan dan semangat dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Bapak Agus Supriyanto selaku dosen pembimbing yang telah membimbing saya, memberikan arahan serta masukan sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Segenap Dosen IAIN Kudus dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu pada masa perkuliahan sehingga menambah wawasan saya dari segi akademik maupun non-akademik.
6. Kepada sahabat-sahabat saya, Winda Andriani, Noor Egidia Sulis Savitri, Ulfiana Maulidiya Putri, dan Ummatun Khasanah, yang telah membantu, mendengarkan, memberikan semangat, serta menjadi keluarga kedua saya.
7. Kepada teman-teman MBS B yang telah kebersamai selama masa perkuliahan hingga saat ini, semoga urusannya selalu dilancarkan dan semoga sukses.
8. Untuk teman seperbimbingan dan seluruh pihak yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
9. Terakhir, saya berterima kasih kepada diri saya sendiri karena mampu bertahan dan berusaha untuk mengerjakan tugas akhir ini dengan baik terlepas dari segala hal yang membuat jatuh, namun

diri ini mampu untuk bangkit dan berusaha menjadi lebih baik lagi.

Saya berharap bahwa apa yang telah saya dapatkan semasa di bangku perkuliahan, di dalam rumpun Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah (MBS) Institut Agama Islam Negeri Kudus mampu memberikan sedikit manfaat bagi para pembaca.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Konsonan Tunggal					Vocal		
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	TanpaTanda
ت	T/t	ص	S/s	م	M/m	...o	A/a
ث	S/s	ض	D/d	ن	N/n	...o	I/i
ج	J/j	ط	Tt	و	W/w	...o	U/u
ح	H/h	ظ	Z/z	هـ	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/ 'a	ء		با	Bā
د	D/d	ع akhir	A' 'a'	ء	A/a	بي	B
ذ	Z/z	غ	G/g	ي	Y/y	بو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أب	Abb	فلكي	Falakīy
س	S/s	ك	K/k	رب	Rabb	عالمي	'ālamīy
'Ain/Hamzah di belakang		'Ain/Hamzah di waqf		ال	Vocal Rangkap		
فروع	qara'a	الفروع	Al-furū'	القمر	al-qamar	غيري	Gair>
قراء	qara'a	القضاء	Al-qadā'	الشمس	al-syams	شيئي	Syai'un
Kata majemukdirangkai			Kata majemuk dipisah		Tā' Marbūṭah		
جمال الدين	Jamā'uddī>n	جمال الدين	Jamāl al-dī>n	ساعة	Sā'ah		

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, hidayah, serta pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir skripsi ini. Skripsi ini berjudul, “Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Produk Mixue di Kabupaten Kudus dengan Kepuasan Pelanggan dan Persepsi Harga Sebagai Variabel Intervening” ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Ilmu Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus. Pada proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, arahan, serta saran dari berbagai pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu, peneliti menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Abdurrahman Kasdi, Lc., M.Si., Ph.D., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Aryanti Muhtar Kusuma, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus
4. Agus Supriyanto, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan pada penelitian ini.
5. Anisa Listiana, M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin serta layanan perpustakaan selama proses penyusunan penelitian ini.
6. Seluruh dosen/staf serta segenap civitas akademika khususnya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan.
7. Bapak Sukari dan Ibu Sulistiyana yang telah memberikan segala dukungan baik secara finansial maupun mental, memberi arahan, serta do“a yang tidak pernah terputus untuk segala hal yang saya lakukan.
8. Kakak perempuan saya satu-satunya Sintya Wahyutama Aprilia, yang telah menghibur serta memberikan dorongan dan semangat dalam proses penulisan skripsi ini.
9. Kepada sahabat-sahabat saya, Winda Andriani, Noor Egidia Sulis Savitri, Ulfiana Maulidiya Putri, dan Ummatun Khasanah, yang telah membantu, mendengarkan, memberikan semangat, serta menjadi keluarga kedua saya.
10. Kepada teman-teman seperbimbingan dan teman-teman MBS B yang telah kebersamai selama masa perkuliahan.

Akhirnya, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun menjadi sebuah pertimbangan dalam penelitian selanjutnya. Namun, peneliti berharap bahwa dalam penulisan penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca. Aamiin.

Kudus, 13 Mei 2024
Peneliti



Sepfia Enggar Dwiyanti
NIM : 2020310049