

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *TASTE*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI KEPUASAN
CUSTOMER SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Pati)**



SKRIPSI

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

Oleh :
KHAMIDATUL AMALIA
NIM. 2020310001

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN 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
Telp. (0291) 432677 Faks 441613
Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www. iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi Saudara:

Nama : Khamidatul Amalia
NIM : 2020310001
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Experience* dan *Taste* Terhadap Customer Loyalty Melalui Kepuasan Customer Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Pati)

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 20 Oktober 2023 sampai dengan 29 Mei 2024 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 29 Mei 2024

Pembimbing I



Kharis Fadlullah Hana M.E., RSA
NIP. 199112052018011002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo 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 bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : Khamidatul Amalia
NIM : 2020310001
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh Customer Experience Dan Taste Terhadap Customer Loyalty Melalui Kepuasan Customer Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Pati)

Telah diujikan pada **12 Juni 2024** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Abdul Jalil, S.Ag., M.E.I.</u> NIP. 197206192000031002 Ketua/Penguji I	20/06 2024	
<u>Aryanti Muhtar Kusuma, M.Si.</u> NIP. 199304272019032025 Ketua/Penguji II	24/06 2024	
<u>Suparwi, S.Pd.L., M.M.</u> NIP. 198809032023211013 Sekretaris/Penguji III	24/06 2024	
<u>Kharis Fadlullah Hana M.E, RSA.</u> NIP. 199112052018011002 Dosen Pembimbing	24/06 2024	
<u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 197507202003121003 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	24/06 2024	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab **Khamidatul Amalia NIM 2020310001** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini :

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan keperluan apapun dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apapun dikemudian hari apabila ditemukan ketidak sesuaian pernyataan saya ini.

Kudus, 29 Mei 2024

Yang menyatakan



Khamidatul Amalia
NIM 2020310001

MOTTO

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ
أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ٩٧

“Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.”

(QS. An-Nahl: 97)



PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmatnya dengan tulus dan ikhlas ku persembahkan skripsi ini kepada :

1. Persembahan yang tertinggi dan paling utama hanyalah kepada Allah SWT, karena dengan ridho-nya telah memudahkan segala langkahku dan memberikan keberkahan dan manfaat dalam semua hal. Serta sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad Saw dengan harapan semoga dapat memberikan syafaat kepada kita di hari kiamat kelak.
2. Bapak dan Ibuku tercinta yang selalu memberikan kasih sayang dan kesabaran yang luar biasa dalam mendidik, membimbing, membiayai pendidikan, memberikan semangat dan tentunya yang selalu mendo'akan demi kesuksesan dan keberhasilanku.
3. Kakakku tercinta Noor Rohmah yang selalu menjadi tolak ukur semangatku dalam mengerjakan tugas akhir ini.
4. Seluruh keluarga besarku khususnya nenek saya yang telah mendoakan, memberi dukungan semangat, dan nasehat sehingga saya mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
5. Bapak Kharis Fadlullah Hana, M.E, RSA selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah menerima saya sebagai mahasiswa bimbingannya. Saya ucapkan terima kasih banyak atas kesabarannya dalam membimbing saya, memberi arahan, masukan, motivasi, serta dukungan semangat untuk saya dalam menyelesaikan skripsi.
6. Segenap Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman selama menjalani perkuliahan di IAIN Kudus.
7. Sahabat-sahabatku semua yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Saya ucapkan terimakasih atas doa, dukungan, semangat, serta kesediaan kalian untuk mendengarkan keluh kesahku selama mengerjakan skripsi.
8. Teman-teman seperjuanganku Manajemen Bisnis Syariah kelas A angkatan 2020 saya ucapkan terima kasih telah kebersamai dari awal masuk perkuliahan hingga akhir.
9. Terima kasih saya ucapkan kepada semua pihak yang ikut andil membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.
10. Dan tak lupa untuk diri saya sendiri, terima kasih sudah mau berjuang untuk mewujudkan mimpi diri sendiri dan mimpi kedua orang tua.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vocal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	Tanpa Tanda
ت	T/t	ص	Ş/ş	م	M/m	...َ	A/a
ث	Ş/ş	ض	D/d	ن	N/n	...ِ	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	...ُ	U/u
ح	H/h	ظ	Z/z	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	عawal	‘A/ ‘a	ء		با	Bā
د	D/d	عakhir	A’/a’	ء	A/a	بي	B
ذ	Z/z	غ	G/g	ي	Y/y	بؤ	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Yā’ nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أب	Abb	فلكي	Falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبَّ	Rabb	عَا لَمِي	‘ālamiy
‘Ain/Hamzah di belakang		‘Ain/Hamzah di waqf		الْ		Vocal Rangkap	
فَرَع	qara’a	الْفُرُوعُ	Al-furū’	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِ ي	Gair>
قَرَأَ	qara’a	الْقَضَاءُ	Al-qadā’	السَّمْسُ سُ	al-syams	شَيْئِ	Syai’un
Kata majemukdirangkai			Kata majemukdipisah			Tā’ Marbūṭah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jamāluddi>n	جَمَالُ الدِّينِ	Jamāl al-di>n	سَاعَةٌ		Sā’ah	

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan taufik, hidayah, serta inayah-Nya kepada penulis, serta memberikan kekuatan dan kesehatan sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan judul "*Pengaruh Customer Experience dan Taste terhadap Customer Loyalty melalui Kepuasan Customer Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Pati)*".

Sholawat dan salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW agar mendapatkan syafa'atnya kelak di hari akhir. Berkat karunia dan ridlo-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi guna memenuhi syarat tercapainya gelar sarjana strata satu (S1) pada program studi Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak arahan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar. Untuk ini penulis ingin memberikan ungkapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H Abdurrahman Kasdi, Lc., M.Si sebagai Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. Bapak Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus
3. Ibu Aryanti Muhtar Kusuma, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus
4. Bapak Kharis Fadlullah Hana, M.E, RSA selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah menerima saya sebagai mahasiswa bimbingannya. Saya ucapkan terima kasih banyak atas kesabarannya dalam membimbing saya, memberi arahan, masukan, motivasi, serta dukungan semangat untuk saya dalam menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh dosen, staf, serta pihak-pihak kampus Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan ilmu pengetahuan sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak, Ibu, kakakku serta seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan do'a, kasih sayang, dan support selama ini dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabatku tersayang yang telah tulus membantuku, memberi semangat, mendengarkan keluh kesahku selama mengerjakan skripsi.

8. Teman-teman seperjuanganku MBS-A angkatan 2020, atas segala bentuk kerja sama, bantuan, saran yang dapat membangun dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Atas segala dukungan dan bantuan dari semua pihak, penulis tidak bisa menyebutkan satu persatu dan hanya dapat memberikan doa semoga kebaikan kalian semua dibalas oleh Allah SWT. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi seluruh pembaca karya ini.

Kudus, 15 Mei 2024
Penulis

Khamidatul Amalia
2020310001

