

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *BRAND IMAGE*, DAN
RELIGIUSITAS TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA
PELANGGAN RABBANI KUDUS**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir
dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)**

Oleh :

**Sania Hanim Inayah
NIM 2020210007**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI 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 : SANIA HANIM INAYAH
NIM : 2020210007
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : PENGARUH SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE, DAN RELIGIUSITAS
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PADA PELANGGAN RABBANI KUDUS

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 06 Februari 2024 sampai dengan 13 Mei 2024 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqasyah.

Kudus, 22 Mei 2024



Prof. 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 bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi

Saudara :

Nama : Sania Hanim Inayah

NIM : 2020210007

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Ekonomi Syariah

Judul : Pengaruh *Service Quality*, *Brand Image*, dan Religiusitas terhadap *Customer Loyalty* pada Pelanggan Rabbani Kudus

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

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Bayu Tri Cahya, S.E., M.Si.</u> NIP. 198503212011011011 Ketua/Penguji I	19/06.2024	
<u>Dr. H. Muhammad Husni Mubarak, S.E, M.M.</u> NIP. 198012262006041003 Ketua/Penguji II	21/06.2024	
<u>Agep Rumanto, M.E.</u> NIP. 198504132020121004 Sekretaris/Penguji III	24/06.2024	
<u>Prof. H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si.</u> NIP. 197310282002121002 Dosen Pembimbing	24/06.2024	
<u>Dr Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum</u> NIP. 197507202003121003 Dekan FEBI	24/06.2024	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya :

Nama : Sania Hanim Inayah

NIM : 2020210007

Menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi ini :

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

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 11 Mei 2024

Yang Menyatakan,



Sania Hanim Inayah

NIM.2020210007

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan dia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya”

(Q.S. Al-Baqarah : 286)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah : 5-6)

“Gagal itu wajar terus coba lagi hingga berhasil, jangan terlalu keras pada diri sendiri karena berbuat salah itu wajar”

-Zhong Chenle-



PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Allah SWT, alhamdulillahirobbil'alamin atas rahmat dan kenikmatan serta hidayah yang telah engkau berikan kepada saya sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan baik. Halaman ini saya persembahkan kepada Allah SWT, karena dengan ridho dan rahmatnya bisa memberikan kekuatan, kesabaran dan kemudahan pada setiap langkah penulis serta sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Muhammad SAW dengan harapan semoga dapat memberikan syafaat kepada kita dihari kiamat kelak. Tidak lupa saya persembahkan hasil karya saya kepada :

1. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Saifuddin dan Ibu Tri Kurniati yang telah senantiasa memberikan kasih sayang, nasihat, motivasi dan dukungan, semangat serta doa yang selalu dihadiahkan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir skripsi ini dengan baik.
2. Kepada bapak Wahibur Rokhman selaku dosen pembimbing skripsi, yang berkenan dalam menjalankan tugas dengan penuh kesabaran dan menjadi penguat dan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi dengan baik..
3. Kepada kakak saya Mariyya Ulfah yang selalu membantu saya ketika saya mengalami kesulitan dalam mengerjakan skripsi
4. Kepada teman-teman seperjuangan prodi Ekonomi Syariah Angkatan 2020 terutama kelas ES-A yang telah berperan memberikan pengalaman dan pembelajaran selama dibangku kuliah.
5. Kepada partner skripsi saya Farabella dan Childa yang telah berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi dari awal sampai akhir
6. Kepada sahabat saya Salamaturrohman dan sahabat-sahabat M.AN yang tidak pernah lelah mendengarkan keluh kesal saya dan saling memberikan semangat untuk tidak pantang menyerah.
7. Kepada Ibu Resepsionis Rektorat yang selalu membantu menitipkan dan memberikan berkas skripsi kepada dosen pembimbing.
8. Kepada member EXO dan NCT Dream yang karya-karyanya memberikan semangat, menghibur, dan memotivasi bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
9. Kepada pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
10. Kepada diri saya sendiri Sania Hanim Inayah, terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih sudah berusaha semaksimal

mungkin dalam menyelesaikan tugas akhir ini agar bisa memperoleh gelar sarjana. Terimakasih tidak menyerah dengan cobaan yang datang kepadamu. Terimakasih Sania, semoga Bahagia selalu bersamamu dan semoga selalu berada dalam lindungan Allah SWT.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	اَ..وْ..	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	اِ...وْ	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	اُ...وْ	U/u
ح	H/h	ظ	Ẓ/ẓ	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	ع	‘A/’a	ء	A’/a’	بَا	Bā
د	D/d	ع	A’/a’	ء	A/a	بِي	Bī
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	اَبْ	Abb	فَلَكِي	Falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبْ	Rabb	عَالَمِي	‘ālamīy
‘Ain/Hamzah di Belakang		‘Ain/Hamzah di-waqf		Vokal Rangkap			
قَرَعَ	qara’ a	الْفُرُوعُ	al-furū’	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairī
قَرَأَ	qara’ a	الْقَضَاءُ	al-qaḍā’	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئُ	syai’un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā’ Marbūthah	
جَمَلُ الدِّينِ	Jamāluddīn	جَمَلُ الدِّينِ	Jamāl al-dīn	سَاعَةٌ		sā’ah	

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah robbil'alamin, puji syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya kepada kita semua, sehingga pada kesempatan kali ini peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan lancar baik. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita beliau baginda Nabi Muhammad SAW yang selalu kita nantikan syafaatnya di yaumul qiyamah nanti. Aamiin. Alhamdulillah atas ridho-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Service Quality*, *Brand Image*, dan *Religiusitas Terhadap Customer Loyalty* Pada Pelanggan Rabbani Kudus”** yang disusun dengan semangat bersungguh-sungguh sehingga peneliti dapat memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) program studi Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus. Selanjutnya dengan penuh rasa kesadaran dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini tidak pernah terlepas dari bantuan beberapa pihak yang telah membantu dengan tulus ikhlas. Maka dari itu, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si. selaku rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. Bapak Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. H. Muhammad Husni Mubarak, S.E., M.M. selaku kepala program studi Ekonomi Syariah
4. Bapak Prof H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D. Selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan serta masukan-masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen dan seluruh staf pengajar dilingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membekali berbagai ilmu, pengetahuan dan pengalaman sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Kepada kedua orang tua dan saudara saya yang telah memberikan semangat serta motivasi dan dukungan baik secara moril ataupun materil dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepada teman-teman jurusan ekonomi syariah yang telah memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada teman-teman ES-A Angkatan 2020, kelompok PPL, serta kelompok KKN, terimakasih telah memberikan pengalaman dalam bersosialisasi.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung dan memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

Terima kasih saya ucapkan dan memohon doa semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan yang telah diberikan kepada peneliti selama ini. Peneliti menyadari dalam pembuatan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu peneliti mengharapkan masukan, kritik, dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, serta menjadi referensi yang bermanfaat bagi pembaca. Aamiin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kudus, 11 Mei 2024

Yang Menyatakan

Sania Hanim Inayah
NIM.2020210007

