

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEDAI
UTIK DI NGURENREJO WEDARIJAKSA PATI**



SKRIPSI

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

Oleh:

**Agnis Hidayanti
NIM 2020210091**

**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 :

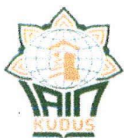
Nama : AGNIS HIDAYANTI
NIM : 2020210091
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Utik Di Ngurenrejo Wedarijaksa Pati

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 27 Maret 2024 sampai dengan 16 Mei 2024 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqasyah.

Kudus, 20 Mei 2024



Eni Kusriani, M.E.
NIP. 198506102023212056



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51 Kudus 59322, Telp
 (0291) 432677 Fax. (0291) 441613

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama /NIM : Agnis Hidayanti/2020210091
 Fakultas /Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam /
 Ekonomi Syariah
 Judul Skripsi :“Pengaruh Kualitas Pelayanan,
 Harga, dan Promosi Terhadap
 Kepuasan Pelanggan Kedai Utik
 Di Ngurenrejo Wedarijaksa Pati”

Telah diujikan pada tanggal 12 Juni 2024 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. H. Murtadho Ridwan, M.Sh.</u> NIP. 197606272009011006 Penguji I	21-06-24	
<u>H. Fu'ad Riyadi, Lc., M.Ag.</u> NIP. 197609252006041002 Penguji II	21-06-24	
<u>Agep Rumanto, M.E.</u> NIP. 198504132020121004 Sekretaris Sidang	24-06-24	
<u>Eni Kusriani, M.E.</u> NIP. 198506102023212056 Dosen Pembimbing	24-06-24	
<u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum</u> NIP. 197507202003121003 Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam	24-06-24	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Agnis Hidayanti**, NIM : **2020210091** 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 saya ini.

Kudus, 16 Mei 2024
Yang menyatakan,



Agnis Hidayanti
NIM : 2020210091

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٥) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٦)

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.
Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”
(Q.S Al-Insyirah :5-6)

“Nasib tidak bisa diduga, takdir tidak bisa dirubah, tapi do’a merubah segalanya Nothing is impossible when Allah said (Kun Fayakun)”
(Ust. Hanan Attaki)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang dapat kau ceritakan”
(Boy Candra)

Orang tua di rumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu.
(Ik)

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan nikmat yang telah diberikan dalam menyelesaikan karya sederhana dengan pengorbanan waktu, tenaga dan materi.

Karya ini kupersembahkan dengan tulus kepada:

Yang Tercinta, Bapakku Suyanto dan Ibukku Supantes

Yang Tersayang, Kakakku Sutiyan Edi Sutanto, S.Ak dan Puji Inayah,
S.HI

Yang Terkasih, keponakanku Giandra Abrisam Alfarizqi
Ibu Eni Kusriani, M.E terimakasih atas bimbingan dalam penulisan karya
ini

Dan untuk teman-teman ku yang tidak dapat kusebutkan satu persatu
Terimakasih atas segala bentuk motivasi yang telah diberikan kepadaku
Almamaterku tercinta Institut Agama Islam Negeri Kudus semoga
semakin maju



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S/s	م	M/m	أ..	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	D/d	ن	N/n	إ..	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	ؤ..	U/u
ح	H/h	ظ	Z/ẓ	ه	H/h	Mādd	
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	Tasydīd		Yā’ nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَكِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِي	‘ālamīy
‘Ain/Hamzah di Belakang		‘Ain/Hamzah di-waqf		اَلْ		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara ‘a	الْفُرُوعُ	al-furū‘	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairī
قَرَأَ	qara ‘a	الْقَصَا	al-qaḍā’	الشَّمْسُ	al-syams	سَيِّ	syai ‘un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā’ Marbū‘ah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jamāluddīn	جَمَالُ الدِّينِ	Jamāl al-Dīn	سَاعَةٌ	sā‘ah		

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah senantiasa melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, dan inayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam yang senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu dinantikan syafaatnya di akhir zaman nanti. Aamiin

Atas izin Allah SWT Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berguna sebagai syarat memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kudus yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Utik Di Ngurenrejo Wedarijaksa Pati”.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan hambatan. Tetapi dengan didapatnya dukungan, doa, bimbingan, arahan, dan saran dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M. Si. selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui persembahan skripsi ini.
2. Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M. Hum. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Eni Kusrini, M.E. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar di IAIN Kudus, terimakasih atas segala ilmu yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Staf di IAIN Kudus terutama staf di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan.
6. Bapak Teguh dan Ibu Utik selaku owner di Kedai Utik atas kesempatan dan bantuan yang diberikan selama penyusunan karya ini.
7. Orang yang sangat berarti dalam kehidupan penulis kedua orang tua tercinta Bapak Suyanto dan Ibu Supantes yang telah memberikan kasih sayang, motivasi, dan limpahan doa yang tak pernah putus untuk tercapainya kesuksesan penulis. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua yang mendukung anaknya untuk mencapai cita-cita. Terimakasih Bapak dan Ibu telah membuktikan kepada dunia bahwa anak petani bisa menjadi sarjana.
8. Kakakku tercinta Sutiyan Edi Sutanto, S.Ak dan Puji Inayah, S.HI yang telah memberikan motivasi dan dukungan penuh kepadaku.

9. Keponakanku tersayang Giandra Abrisam Alfarizqi yang menjadi sumber keceriaan.
10. Keluarga besar kelas C Ekonomi Syariah Angkatan 2020 yang telah kebersamai selama masa perkuliahan.
11. Teman-teman KKN yang telah memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Semua pihak yang telah berjasa dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
13. Terimakasih kepada diri saya sendiri yang telah berjuang sampai di titik ini, terimakasih banyak.

Akhir kata, penulis hanya dapat mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya dan mendo'akan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Kritik maupun saran selalu menjadi bahan perbaikan untuk masa depan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Aamiin.

Kudus, 26 April 2024

Agnis Hidayanti
NIM 2020210091

