

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI
PADA PELANGGAN ZM HIJAB DI JEPARA)**



SKRIPSI

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

Oleh:

**Nanda Rizqi Al Maghribi
NIM. 1950210097**

**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**

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi Saudara:

Nama : Nanda Rizqi Al Maghribi
NIM : 1950210097
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, *Brand Image*, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan ZM Hijab di Jepara)

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 4 Februari 2024 sampai dengan 25 Maret 2024 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 25 Maret 2024

Pembimbing I

Prof. Dr. H. Ahmad Atabik, Lc., M.S.I
NIP. 197802252009121001

Pembimbing II

Sufiarra Noor, M.M
NIP. 198811272020122009



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

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

Nama : Nanda Rizqi Al Maghribi
NIM : 1950210097
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan ZM Hijab Di Jepara).

telah diujikan pada 13 Juni 2024 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Muhammad Mustaqim, S.Pd.I., MM.</u> NIP. 198312102009121005 Ketua/Penguji I	27/06/2024	
<u>Muzayyidatul Habibah, M.E.</u> NIP. 198405252019032018 Ketua/Penguji II	25/06/2024	
<u>Ullin Nuha, M.S.I.</u> NIP. 198209131017042016 Sekretaris/Penguji III	25/06/2024	
<u>Prof. Dr. H Ahmad Atabik, Lc., M.S.I.</u> NIP. 197802252009121001 Dosen Pembimbing I	26/06/2024	
<u>Sufiana Noor, M.M.</u> NIP. 198811272020122009 Dosen Pembimbing II	01/07/2024	
<u>Dr. Ahmad Suprivadi, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 197507202003121003 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	01/07/2024	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab **Nanda Rizqi Al Maghribi NIM 1950210097** 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, 25 Maret 2024

Yang menyatakan



**Nanda Rizqi Al Maghribi
NIM 1950210097**

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝ ٦

*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,
sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”*

(Q.S Al Insyirah: 5-6)



PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmaanirrohiim

Seraya memohon ridho Allah SWT dan Syafa'at Rasulullah SAW, serta untuk menghargai juga berterima kasih maka, dengan tulus ikhlas ku persembahkan dan ku dedikasikan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rizki, serta kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Puji syukur kepada Allah SWT karena sudah mengabulkan segala do'a.
2. Orang tua penulis, yang telah memberikan dukungan moril materi dan tak pernah lelah memberikan dukungan, doa, serta kasih sayang kepada saya selama ini. Terima kasih atas segala pengorbanan, doa, dan motivasi yang telah diberikan. Semoga persembahan ini menjadi wujud kecil penghargaan saya kepada kalian berdua atas segala hal yang telah kalian berikan dalam hidup saya. Saya tidak akan pernah bisa membalasnya, namun saya berharap semoga apa yang saya capai ini dapat menjadi kebanggaan dan kebahagiaan bagi kalian berdua.
3. Dosen pembimbing penulis, Ibu Sufiana Noor, M.M. dan Bapak Prof. Dr. H Ahmad Atabik, Lc., M.S.I. yang dengan sabar membimbing dalam proses pembuatan skripsi ini dari awal hingga akhir.
4. Para dosen-dosenku yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman selama menjalani masa belajar di IAIN Kudus.
5. Untuk diri saya sendiri, terimakasih karena sudah berjuang dan bertahan sampai berada dititik ini.
6. Orang baik yang selalu membantu penulis dalam hal apapun serta memberikan semangat, sehingga penulis bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Owner ZM Hijab, Ibu Zulfa Nurul Laili yang telah mengijinkan saya untuk menjadikan produk Cakra Rasa sebagai objek penelitian dalam skripsi ini.
8. Seluruh sahabat penulis yang telah mengingatkan penulis untuk mengerjakan skripsi agar dapat segera lulus.
9. Teman-teman seperjuangan Manajemen Bisnis Syariah Kelas C IAIN Kudus angkatan 2019.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

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	اَ..	A/a
ث	S[/s\]	ض	D[/d]	ن	N/n	...اِ	I/i
ج	J/j	ط	T[/t]	و	W/w	اِ..	U/u
ح	H/h	ظ	Z[/z]	ه	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A'/'a'	بَا	Ba>
د	D/d	ع akhir	A'/'a'	ء awal	A/a	بِي	Bi>
ذ	Z[/z\]	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>'nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَبْ	abb	فَلَكِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبْ	rabb	عَالِمِي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		اَلْ		Vokal Rangkap	
قَرَأَ	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara'a	الْقَضَاءُ	al-qad/a>'	الشَّمْسُ	al-syams	سَيِّ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t/ah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jama>luddi>n	جَمَالُ الدِّينِ		Jama>l al-Di>n	سَاعَةٌ	sa>'ah

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang maha pengasih dan juga maha penyayang. Sholawat serta salam semoga selalu mengalir kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya. Aamiin.

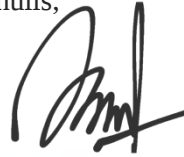
Dengan rasa syukur yang dalam atas nikmat Allah SWT, dengan terselesainya skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan ZM Hijab di Jepara)” dan selanjutnya dalam kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang memberikan persetujuan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Kharis Fadlullah Hana, S.E., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Sufiana Noor, M.M. dan Bapak Prof. Dr. H Ahmad Atabik, Lc., M.S.I. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia dan senantiasa meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan-arahan terbaik dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Anisa Listiana, M. Ag., selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus beserta staf perpustakaan yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para Dosen dan Staf Pengajar di lingkungan civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah membekali berbagai ilmu dan pengetahuan sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu penulis yang selalu memberikan do'a tanpa henti.
8. Semua teman-teman angkatan 2019, terutama kelas MBS-C.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dalam arti yang sebenarnya, namun penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya.

Kudus, 25 Maret 2024

Penulis,



Nanda Rizqi Al Maghribi

NIM: 1950210097

