

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA HIJAB BY AIDA**



SKRIPSI

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

Oleh :

Nova Ayu Maulina
NIM : 2020310121

**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 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 : NOVA AYU MAULINA
NIM : 2020310121
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 14 November 2023 sampai dengan 02 Mei 2024 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 02 Mei 2024



Lorena Dara Putri Karsono, M.M., CRA
NIP. 199110042020122010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH
Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322,
Telp (0291) 432677
email: febi@iainkudus.ac.id, website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Nova Ayu Maulina
NIM : 2020310121
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Minat Kepuasan Konsumen Pada Hijab by Aida.

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

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, S.H., M.M.</u> NIP. 197401092005012002 Ketua /Penguji I	28 / 06 2024	
<u>Widi Savitri Andriasari, M.M., CRA, CRP</u> NIP. 199111182019032017 Penguji II	25 / 06 2024	
<u>Ridwan, M.E.</u> NIP. 198302042023211009 Sekretaris/Penguji III	25 / 06 2024	
<u>Lorena Dara Putri Karsono, M.M., CRA</u> NIP. 199110042020122010 Dosen Pembimbing	28 / 06 2024	
<u>Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 197507202003121003 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	28 / 06 2024	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab **Nova Ayu Maulina NIM 2020310121** 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, 22 April 2024

Yang menyatakan



Nova Ayu Maulina

NIM 2020310121

MOTTO

“Tak peduli seberapa keras kamu bekerja, tidak akan ada yang berhasil tanpa pertolongan Allah. Maka bantulah dirimu dengan meminta pertolongan kepada Allah”

(Abdul Bary Yahya)

Orang nggak akan bisa paham *struggle* dan masa sulit nya kita yang mereka ketahui hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun nggak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga apa yang kita perjuangkan hari ini. Tetap berjuang ya!!



PERSEMBAHAN

Segala Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat serta karunianya, shalawat serta salam atas Rasulullah Muhammad SAW. Skripsi ini akan penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan yang telah memberikan saya nikmat hidup sebagai makhluknya dan rahmat serta ridho kepada seluruh alam dan saksinya.
2. Kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, sebagai nabi penutup umat yang telah mengajarkan nikmat shalat dan membimbing atas kebaikan.
3. Kedua orang tua saya yang telah memberikan cinta dan kasih sayang yang tiada henti, memberikan doa dan dukungan. Beliau sangat berjasa dan luar biasa sehingga saya dapat menempuh pendidikan tinggi. Semoga beliau berdua selalu mendapat perlindungan dari Allah SWT.
4. Teruntuk adik kandung saya tersayang Daffa Hafidz Makarim dan keluarga besar yang selalu membuat saya giat dan termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Terima kasih kepada Ibu Lorena Dara Putri Karsono, M.M. selaku dosen pembimbing saya atas semua ilmu, waktu dan tenaga yang telah beliau luangkan untuk saya. Serta arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga Allah memberikan pahala yang berlimpah dan tempat terbaik di akhirat nanti.
6. Teruntuk semua sahabat keluh kesah saya Nafa, Saadah, Uswatun, Zakki, Najib, Laili, Alim, Ulfa talia. Trimakasih atas semua segala motivasi, dukungan, semangat, serta membantu untuk menyelesaikan perjuangan ini.
7. Teman-teman seperjuanganku MBS-D angkatan 2020, trimakasih telah menjadi penyemangat dan sudah membantu sekaligus sebagai teman seperjuangan selama kuliah di IAIN Kudus
8. Trimakasih kepada para saudara, kerabat, teman baik lainnya, dan semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga Allah membalas semua kebaikan kalian semua.
9. Dan teruntuk diri saya sendiri, trimakasih sudah berhasil menyelesaikan skripsi ini, sudan menjadi pribadi yang kuat sampai saat ini, trimakasih sudah menyingkirkan rasa Lelah dalam menghadapi berbagai hal selama meunempuh Pendidikan di IAIN Kudus dan trimakasih tidak menyerah dan berdamai dengan keadaan.

Terimakasih sebesar-besarnya untuk kalian semua, saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua. Semoga karya ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan mendatang.



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	اُ..	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	فَلَکِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبْ	rabb	عَالَمِي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		الْ		Vokal Rangkap	
قَرَعْ	qara'a	الْفُرُوعْ	al-furu>'	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأْ	qara'a	الْقَضَاءْ	al-qadla>'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئُ	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 Warahmatullahi Wabarakaatuh

Alhamdulillah robbil'aalamin, Puji syukur kepda Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dan semoga Allah senantiasa meridhoi setiap langkah kita. Sholawat dan salam semoga tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW semoga kita mendapat syafaat- Nya kelak di yaumul qiyamah nanti.

Sehubungan dengan tugas dan kewajiban untuk melengkapi syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus, peneliti menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen”**. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapat bimbingan serta arahan dari berbagai pihak, sehingga penyusun skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan terselesaikan. Pada kesempatan ini saya mengucapkan terimakasih sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc. M.Si., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. Bapak H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Ibu Aryanti Muhtar Kusuma, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, S.H., M.M. selaku dosen wali studi yang selalu meluangkan waktu ketika penulis membutuhkan tanda tangan untuk KST
5. Ibu Lorena Dara Putri Karsono, M.M., CRA, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia dan senantiasa meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan-arahan terbaik dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh 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. Kakak Noor Aida Wahyuningtiyas selaku pemilik Hijab by Aida yang telah memberikan izin penelitian dan juga telah memberikan saya banyak informasi yang saya butuhkan guna menyusun skripsi ini

8. Bapak dan Ibu serta keliuarga besar dan orang terdekat yang telah memberikan doa, dukungan moril maupun matrial dalam penyusunan skripsi ini mudah-mudahan Allah SWT membalasnya.
9. Semua sahabat dan teman-temanku yang selalu bersama dalam setiap canda dan tawa.
10. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari penyusunan karya ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis berharap adanya saran serta kritik yang dapat membangun. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Kudus, 9 Maret 2024
Penulis,

Nova Ayu Maulina
NIM. 2020310121

