

**PENGARUH *EXCELLENT SERVICE* DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UNIT BORDIR
DI KSU PADURENAN JAYA KUDUS**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Ilmu Syariah Dan Ekonomi Islam

Disusun oleh :

MANUN NAL AHNA

NIM 1320310023

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM KUDUS
JURUSAN SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM/MBS**

2017



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
KUDUS

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada

Yth. **Ketua STAIN Kudus**

Cq. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam

di –

Kudus

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwas kripsi saudara : **Manun Nal Ahna** dengan judul **“Pengaruh *Excellent Service* dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di KSU Padurenan Jaya Kudus”** pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah. Setelah dikoreksi dan diteliti sesuai aturan proses pembimbingan, maka skripsi dimaksud dapat disetujui untuk di munaqosahkan.

Olehkarenaitu, mohon agar naskah skripsi tersebut diterima dan diajukan dalam program munaqosah sesuai jadwal yang direncanakan.

Demikian, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Kudus, 8 September 2017

Dosen Pembimbing

Tina Martini, S.E., M.Si

NIP.19770323 200212 2 003



**KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
KUDUS**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : **Manun Nal Ahna**
Nim : **1320310023**
Jurusan/prodi : **Syariah dan Ekonomi Islam/Manajemen Bisnis Syariah**
Judul Skripsi : **"Pengaruh *Excellent Service* Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di KSU Padurenan Jaya Kudus"**

Telah dimunaqosahkan Oleh Tim Penguji Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kudus pada tanggal:

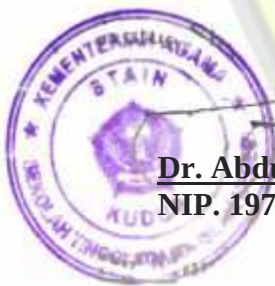
19 September 2017

Selanjutnya dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah.

Kudus, 22 September 2017

Ketua Sidang/ Penguji I

Penguji II



Dr. Abdul Jalil, S.Ag., MEI.
NIP. 197206192000031002

Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum.
NIP. 197801302006041002

Dosen Pembimbing

Sekretaris Sidang/Penguji III

Tina Martini, SE., M.Si.
NIP.197703232002122003

Mas'udi, S.Fil.I., M.A.
NIP. 19810504200901101

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Manun Nal Ahna

NIM : 1320310023

Jurusan/Prodi : Syari'ah dan Ekonomi Islam/MBS

Judul Skripsi : **Pengaruh *Excellent service* dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Di KSU Padurenan Jaya Kudus**

Saya menyatakan bahwa apa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan plagiat dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, 8 September 2017

Yang membuat pernyataan



Manun Nal Ahna

NIM. 1320310023

MOTTO

*“Allah
tidak membebaniseseorangmelainkansesuaidengankadarkesanggupannya.”*
(Q.S. Al-Baqarah: 286)

*“Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya
untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)”*
(H.R. Muslim)

“Learn from the past, live for today, and plan for tomorrow”
(Albert Einstein)

“Live as if you were to die tomorrow, learn as if you were to live forever”
(Mahatma Gandhi)



HALAMAN PERSEMBAHAN

- Bapak dan ibu tercinta yang selalu memberikan dukungan, cinta kasih yang tak terhitung yang belum aku balas. Semoga lembaran ini menjadi awal untuk membuat membahagiakan bagi beliau.
- Adik-adikku (Rozak, Nisa, Alya) yang selalu ada, walaupun bikin rusuh. Namun tanpa mereka, tak akan ada canda tawa dan kebersamaan.
- Sahabat seperjuanganku (Nurul Khalim, Risalatul Umami) yang selalu menyemangati saat terpuruk dan selalu mau dimintai tolong. Terima kasih untuk segalanya kawan.
- Teman-teman MBS yang selama ini telah melewati waktu bersama. Terima kasih atas kenangan yang pernah kita lalui bersama.
- Teman-teman Palwa “51” yang telah memberikan kenangan manis dan pengalaman yang mengesankan.
- Dosen pembimbing skripsi (Bu Tina Martini, S.E, M.Si) yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan selama penyusunan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohanirrahim...

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, hidayah dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh *Excellent Service* dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Di KSU Padurenan Jaya Kudus**”. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada beliau Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan berupa arahan, saran dan dorongan sehingga berakhirnya penulisan skripsi ini, khususnya kepada yang terhormat :

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag, selaku Ketua STAIN Kudus.
2. Dr. Supriyadi, S.H, M.M, selaku Plt. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus.
3. Amirus Shodiq, Lc, M.A, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.
4. Tina Martini S.E, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan sehingga terselesainya skripsi ini.
5. Anisa Listiana, M.Ag, selaku Kepala Perpustakaan STAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen dan staff pengajar yang telah memberikan penulis dengan ilmu agama dan pengetahuan selama masa kuliah.
7. Seluruh staf dan karyawan Tata Usaha Prodi Ekonomi Syari’ah dan seluruh karyawan perpustakaan STAIN Kudus.

8. Pimpinan KSU Padurenan Jaya Kudus dan seluruh staf karyawan yang telah memberikan izin dan memberikan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
9. Orang tua tercinta, dan adik-adikku tersayang yang selalu mendo'akan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman MBS A angkatan 2013, teman-teman Palwa "51", PPL, KKN, yang selalu memberikan semangat dalam menyusun skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dalam arti yang sebenarnya, maka dari itu dengan senang hati penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Penulis berharap semoga karya ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca. *Amin Ya Robbal Alamin....*

Kudus, 8 September 2017

Penulis,



Manun Nal Ahna

NIM. 1320310023