

**PENERAPAN *CUSTOMIZATION* LAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN KONSUMEN DI PO. HARYANTO KUDUS**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
Dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah**

Oleh :

Nafis Makhshush Syarofi

NIM : 1320310117

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 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'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa skripsi saudara: **Nafis Makhshush Syarofi**, NIM: 1320310117 dengan judul "**Penerapan Customization Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di PO.Haryanto 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 dimunaqosahkan.

Oleh karena itu, mohon dengan hormat agar naskah skripsi tersebut diterima dan diajukan dalam program munaqosah sesuai jadwal yang direncanakan.

Demikian, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kudus, 5 September 2017

Hormat Kami

Dosen Pembimbing

H. M. Husni Mubarak, SE., MM.
NIP. 19801226 200604 1 003



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

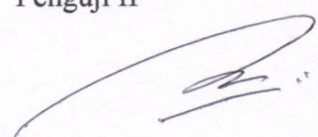

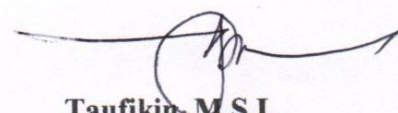
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : **Nafis Makhshush Syarofi**
NIM : **1320310117**
Jurusan/Prodi : **Syariah dan Ekonomi Islam/MBS**
Judul : **"Penerapan *Customization Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di PO.Haryanto Kudus*"**

Telah dimunaqosahkan oleh Tim Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus pada tanggal:

19 September 2017

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

 Ketua Sidang/Penguji I <u>Dr. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si.</u> NIP. 19760225 200312 1 002	Kudus, 22 September 2017 Penguji II  <u>Karebet Gunawan, SE., MM.</u> NIP. 19710625 200604 1 009
Dosen Pembimbing  <u>H. M. Husni Mubarak, SE., MM.</u> NIP. 19801226 200604 1 003	Sekretaris Sidang /Penguji III  <u>Taufikin, M.S.I.</u> NIP. 19840329 201503 1 003

PERNYATAAN

Bismillahirrohmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : **Nafis Makhshush Syarofi**
NIM : **1320310117**
Jurusan/Prodi : **Syariah dan Ekonomi Islam/Manajemen Bisnis
Syariah**
Judul : **“Penerapan *Customization Layanan dalam
Meningkatkan Kepuasan Konsumen di PO.Haryanto
Kudus*”**

Dengan nama Allah Yang Maha Kuasa, saya menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa segala sesuatu yang tertulis di dalam karya ilmiah skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan dibuatkan oleh orang lain. Dan menyatakan juga dengan penuh tanggung jawab karya ini bukan hasil jiplakan atau plagiasi terhadap karya tulis orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan ilmiah yang sudah paten berstandar milik orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan diambil inti substansinya atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, 5 September 2017

Yang membuat pernyataan

Peneliti



N. Makhshush Syarofi

Nafis Makhshush Syarofi
NIM. 1320310117

MOTTO

“Nikmati kehidupan kampus dengan terus mengasah, Kenali sebaik-baiknya teman-temanmu, hayati masyarakat di sekelilingmu, agar kampus tak menjelma menjadi tembok yang memenjarakanmu, beranilah mengambil pendirian dalam banyak persoalan, tinjulah kemapanan dengan kepalan tangan, lawanlah kejumudan dengan kelengatan membuat terobosan, jangan takut jatuh dan terantuk, dengan terbentur kau akan terbentuk. Sebab Indonesia memang ditemukan dan diusahakan oleh anak-anak muda kalian pula lah yang mestinya memperbarui tanah air kita.”

**-Najwa Shihab, Catatan Untuk Mahasiswa-
Meet and greet di USM 6 Oktober 2017**



PERSEMBAHAN

Sebelumnya saya ucapkan terimakasih kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya kepada saya serta memberikan kekuatan sampai saat ini sehingga saya dapat menyusun skripsi ini dengan lancar.

Karya saya ini kupersembahkan kepada :

1. Keluarga. Untuk Ayah saya Shulhan, S.Pd.I dan Ibu saya Haryati, serta adik-adik saya Tzinta Zul Fana, Shofia Nurul Fadlilah, Muhammad Fatan Mahardika. Beliau adalah semangatku, motivator ku yang paling hebat di dunia yang saya miliki dan sampai kapanpun tidak akan pernah tergantikan. Berkat doa-doa yang kau panjatkan dikeheningan malam, doa yang kau berikan disetiap tanganku menjabatmu, kini aku dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Seluruh dewan guru MI NU Al-Azhariyyah, MPTs NU TBS Kudus, MTS NU TBS Kudus, MA NU TBS Kudus dan seluruh Dosen STAIN Kudus yang telah menyalurkan ilmunya dan membangun karakter saya dengan baik.
3. Bapak H. M. Husni Mubarak, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing yang meluangkan segenap waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak H. Haryanto selaku pemilik PO.Haryanto Kudus yang telah memperbolehkan tempatnya dijadikan penelitian demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Rajamuddin B selaku administration dan staf HRD PO. Haryanto yang telah bersedia memberikan data penelitian demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
6. Seseorang yang kelak akan menjadi pendamping hidupku entah siapapun itu.
7. Dan tak lupa semua pembaca dan pemerhati sekalian, semoga pengorbanannya tidak sia-sia dan mendapat Ridho dari Allah SWT.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program strata satu (S1) pada jurusan syariah ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kudus.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang baik secara langsung maupun tidak langsung telah berkenan memberikan kontribusi pikiran, bimbingan, dan saran-saran ataupun tenaga, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

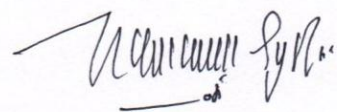
1. Dr. Mundakir, M.Ag. selaku Ketua STAIN Kudus yang telah memberikan izin penelitian sehingga penelitian ini dapat terselesaikan oleh penulis.
2. Dr. Supriyadi, SH., MH. selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus yang telah memberikan bimbingan dan persetujuan tentang penulisan skripsi.
3. Amirus Sodiq., Lc., M.A., selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah STAIN Kudus.
4. H. M. Muhammad Husni Mubarak, SE., MM, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk melakukan bimbingan dalam penyusunan skripsi.
5. Anita Listiana, M.Ag. selaku Kepala Perpustakaan STAIN Kudus beserta staff yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh dewan guru MI NU Al-Azhariyyah, MPTs NU TBS Kudus, MTS NU TBS Kudus, MA NU TBS Kudus dan seluruh Dosen/staff pengajar di lingkungan STAIN Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

7. Bapak H.Haryanto selaku pemilik PO.Haryanto Kudus yang telah memperbolehkan tempatnya dijadikan penelitian demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Rajamuddin B selaku administration dan staf HRD PO.Haryanto yang telah bersedia memberikan data penelitian demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh karyawan PO.Haryanto yang telah mendukung penelitian demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
10. Keluarga tercinta yang secara langsung maupun tidak telah memberikan bantuan moril maupun materiil selama penyusunan skripsi ini.
11. Para sahabat yang selalu menemani dan memberikan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT meridhoi pengorbanan beliau tersebut diatas dan memberikan balasan kebaikan yang berlipat ganda. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca yang budiman umumnya.

Kudus, 5 September 2017

Penulis



Nafis Makshush Syarofi

NIM: 1320310117