

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA JASA *TOUR AND TRAVEL* ARWANIYYAH**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah**

**Oleh :**

**NOR MUALIFAH  
NIM: 1320310089**

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
2017**



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

**NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Hal : 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 **Nor Mualifah NIM: 1320310089** dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa *Tour and Travel* Arwaniyyah”** pada jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah (MBS), 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 Warahmatullah Wabarakatuh*

Kudus, 24 Agustus 2017

Hormat Kami,  
Dosen Pembimbing

**Karebet Gunawan, SE, MM.**  
NIP. 19710625 200604 1 009

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : **Nor Mualifah**  
NIM : **1320310089**  
Jurusan : **Syariah dan Ekonomi Islam / Manajemen Bisnis Syariah**  
Judul Skripsi : **“Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pengguna  
Jasa *Tour and Travel* Arwaniyyah ”**

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




**Dr. H. Yasin, M.Ag.**  
NIP. 195605011988031002

Penguji II




**Tiwa Martini, SE, M.Si.**  
NIP. 197703232002122033

Dosen Pembimbing



**Karebet Gunawan, SE, MM.**  
NIP. 19710625 200604 1 009

Sekretaris Sidang



**Manijo, M.Ag**  
NIP. 197203122007101002

## SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa apa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan 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.



# MOTTO

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرْتَ الْقَوِيُّ

الْأَمِينُ

Artinya : “Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya". (Q.S Al Qashash:26).

# PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecilku ini untuk :

1. Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT, dan Nabi Muhammad SAW yang selalu kuharapkan untuk menyertai setiap tapak langkahku.
2. Almamaterku tercinta, Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus.
3. Sebentuk ungkapan kasih untuk orang tuaku (Bapak Rukan dan Ibu Kusti'ah), serta segenap keluarga, kasih terindah yang kumiliki dalam hidupku adalah bagaimana kalian memberikan seluruh perhatian cinta dan do'a untukku yang senantiasa mengiringi langkahku.
4. Kakakku yang selalu memotivasiku yang senantiasa tidak kenal lelah untuk membantuku dan memberikan dorongan hingga terselesaikan karya sederhanaku.
5. Para Dosen yang telah membimbingku dari ketiadaan dan kemiskinan ilmu sampai mengerti makna kehidupan.
6. Teman – teman (Nining Istiqomah, Siti Fatmawati, Nailis Saadah, Tri Mawar Ningsih) yang selalu temani setiap langkahku di suka dukaku, kalian semangat dan inspirasiku, semoga kita akan tetap bersama.
7. Khuriyatul Agustina yang sudah membantu mengizinkan untuk penelitian di *Tour and Travel Arwaniyyah*.

## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrohmanirrohim*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa *Tour and Travel* Arwaniyyah”**. Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Ilmu Manajemen Bisnis Syariah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus.

Penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasikan. Untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada:


1. Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Ketua STAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H., selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Karebet Gunawan, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Anisa Listiana, M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan STAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para Dosen atau Staf Pengajar di lingkungan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu serta saudara-saudaraku yang selama ini selalu memberikan yang terbaik bagiku serta memberikan semangat belajar dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Teman-temanku seperjuangan yang sama-sama memberikan motivasi dan semangat kebersamaan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya. Karena itu, kritik konstruktif dari siapapun diharapkan menjadi semacam suara yang dapat menyapa tulisan ini sebagai bahan pertimbangan dalam proses kreatif berikutnya. Namun demikian, sekecil apapun makna yang terjelma dalam tulisan inipun juga diharapkan ada manfaatnya bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya.

Kudus, 24 Agustus 2017

Penulis



**Nor Muallifah**

**NIM : 1320310089**