

**PENGARUH *PEOPLE*, *PROCESS* DAN *PHYSICAL EVIDENCE*  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI UD BAROKAH  
SNACK WEDARIJAKSA PATI**



**SKRIPSI**

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

***Oleh :***

**Nafilatur Rohmah**

**NIM : 1320310109**

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
PROGAM STUDI 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/ MBS**

di -

**Kudus**

**Assalamu' alaikum Wr. Wb.**

Diberitahukan dengan hormat, bahwa skripsi saudara : **Nafilatur Rohmah, NIM: 1320310109** dengan judul :“ *Pengaruh People, Process, dan Physical Evidence Terhadap Loyalitas Konsumen di UD Barokah Snack Wedarijaksa Pati*”. 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, 07 September 2017

Hormat Kami,

**Dosen Pembimbing**

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



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

**PENGESAHAN SKRIPSI**

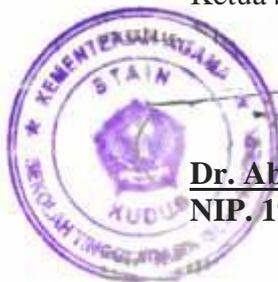
Nama : **Nafilatur Rohmah**  
 Nim : **1320310109**  
 Jurusan/prodi : **Syariah dan Ekonomi Islam/Manajemen Bisnis Syariah**  
 Judul Skripsi : **"Pengaruh *People, Process, dan Physical Evidence* Terhadap Loyalitas Konsumen di UD Barokah Snack Wedarijaksa Pati"**

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 memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah.

Ketua Sidang/ Penguji I  
 Kudus, 22 September 2017  
 Penguji II

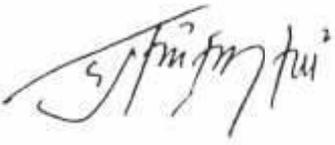


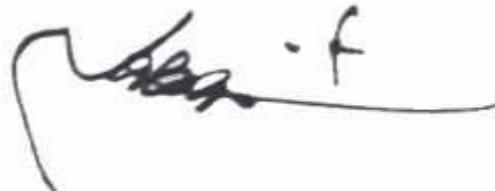
**Dr. Abdul Jalil, S.Ag., MEI.**  
**NIP. 197206192000031002**

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

Pembimbing

Sekretaris Sidang/Penguji III

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

  
**Mas'udi, S.Fil.I., M.A.**  
**NIP. 198105042009011010**

**PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nafilatur Rohmah

NIM : 1320310109

Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Manajemen Bisnis Syariah

Judul Skripsi : **“Pengaruh People, Process dan Physical Evidence Terhadap Loyalitas Konsumen di UD Barokah Snack Wedarijaksa Pati”**

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, 07 September 2017  
Yang membuat pernyataan,



METERAI  
TEMPEL  
A2502ADF845 1072 5 H  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH

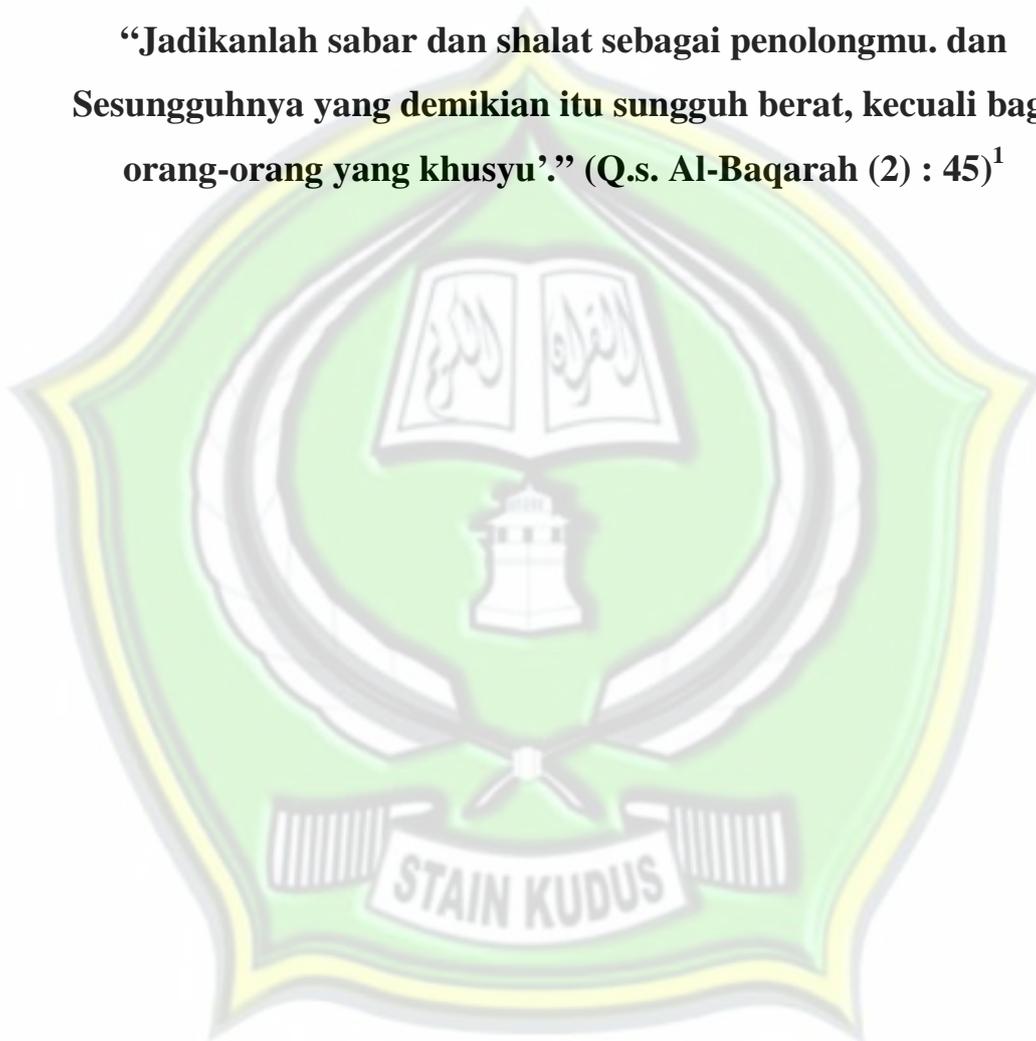
*Nafilatur Rohmah*  
24

**Nafilatur Rohmah**  
**NIM : 1320310109**

**MOTTO****Surat Al Baqarah Ayat 45**

وَاسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّهَا لَكَبِيرَةٌ إِلَّا عَلَى الْخَاشِعِينَ ﴿٤٥﴾

**“Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. dan Sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu’.” (Q.s. Al-Baqarah (2) : 45)<sup>1</sup>**



---

1 Al-Qur'an Surat Al-Baqarah 45, Al-Qur'an Dan Terjemahannya, CV Darus Sunnah, Jakarta, 2002, hlm. 8

## PERSEMBAHAN

Pertama Alhamdulillah tak henti-hentinya aku mengucapkan puji dan syukur pada Allah SWT atas ridho-Nya karya ini dapat terselesaikan.

Kedua Shalawat dan salam aku haturkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW., semoga kita semua mendapatkan syafa'atnya di yaumul qiyamah nanti, amiiin...

Ketiga saya persembahkan karya ini untuk mereka orang-orang yang sangat berarti dalam hidupku :

1. Untuk kedua orang tuaku yang selalu memberikan dukungan dan motivasi selama menyusun skripsi, beliaulah yang mendidikku, menyayangiku dan tidak pernah ada kata lelah untuk selalu mengingatkanku agar tidak salah dalam melangkah. Bapak Rakiyo dan Ibu Ngatini yang saya cintai, kasih sayang terindah yang dapat kumiliki selama hidupku yaitu bagaimana engkau memberikan seluruh perhatian cinta, kasih sayang dan do'a untukku yang senantiasa mengiringi langkahku, do'a mu kau panjatkan disetiap sujudmu.
2. Untuk adikku Khofif dan Azki yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan tugas selama kuliah dan senantiasa menemani hari-hariku dalam menggapai semua anganku.
3. Untuk semua anggota keluarga dan sepupu-sepupuku Sindy, Faza, Rahma, Vian, Ninis, Bayu, Bagus yang sangat aku cintai dan tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan warna tersendiri, yang selalu bisa membuatku tersenyum saat bersama kalian semua dengan tingkah lucu dan canda tawa yang penuh keikhlasan.
4. Untuk kakakku Iva, Vida, dan Rina saya ucapkan terima kasih karena engkau yang selalu memberikan motivasi, semangat dan mengajariku dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Untuk seseorang yang telah mengisi hatiku, terima kasih engkau yang selalu mendo'akanku, memberikanku semangat dan motivasi dengan masalah yang kuhadapi, yang selalu membuatku tersenyum disaat senang maupun susah, yang selalu sabar menghadapi sifatku, yang mampu

menjadikanku sosok wanita yang kuat dan tegar dalam menghadapi cobaan dan membuatku bisa melewati itu semua. Semoga kita akan selalu bersama untuk saat ini dan selamanya.

6. Untuk sahabatku Diyah dan Tutik terima kasih karena kalianlah yang selalu memberikanku motivasi dan semangat, dan menemaniku di saat aku senang dan susah.
7. Untuk sahabat-sahabatku tercinta dan seperjuangan, terima kasih untuk sahabat-sahabat MBS D yang telah memberikan warna dalam persahabatan kita dengan penuh canda tawa, untuk teman-teman PPL dan KKN yang telah banyak memberikan kenangan dan kebersamaan yang sangat indah.
8. Untuk semua teman-temanku penghuni ENJE kost (Zulex, Alif, Mbak Anis, Nafis, Heni, Vena, Nurin, Eva, Ujep, Iil, Mbak Iroh, Mbak Indut dll yang tidak bisa ku sebutkan satu persatu) kalianlah yang selalu memberikan semangat, dan selalu membuatku tersenyum dengan canda tawa yang penuh keikhlasan.

Akhir kata, semoga karyaku yang tidak sempurna ini bisa bermanfaat bagi yang membacanya. Amiiin...

## KATA PENGANTAR

### **Assalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW, yang telah membawa manusia dari zaman jahiliyah ke zaman yang terang benderang ini. Semoga kelak di yaumul qiyamah kita senantiasa mendapatkan syafa'at dan diakui sebagai ummatnya. Amin ya rabbal alamin.

Skripsi yang berjudul : **“(Pengaruh *People, Process, dan Physical Evidence Terhadap Loyalitas Konsumen Di UD Barokah Snack Wedarijaksa Pati*)”** ini telah disusun dengan sungguh-sungguh sehingga memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Prodi Manajemen Bisnis Syariah STAIN Kudus.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa bantuan, saran dan arahan dari berbagai pihak, yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan material dan spiritual. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag, selaku Ketua STAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
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 Shodiq, Lc, M.A, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.
4. Tina Martini, S.E., MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan segenap waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penyusunan 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.

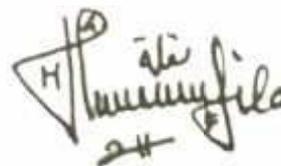
6. Para dosen/staf pengajar di lingkungan STAIN Kudus yang membekali berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan dukungan materil maupun non materil , serta saudara-saudaraku yang telah memberikan support dan do'anya kepada saya.
8. Semua teman-teman MBS D teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan, saran, kritik dan do'anya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
9. Semua teman-temanku Enje Kost (Diyah, Mbak Yuli, Ujep, Iil, Eva, Zulek, Alif, Mbak Anis, Nafis, Heni, Vita, Nurin, Venna, Nella dll) yang telah memberikan dukungan dan do'a yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
10. Semua pihak yang telah membantu, membimbing dan mendukung penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat dijadikan perbaikan di masa depan.

Untuk itu saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, semoga karya ini bermanfaat bagi para pembaca pada khususnya, serta masyarakat pada umumnya.

**Wassalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Kudus, 07 September 2017  
Penulis,



**Nafilatur Rohmah**  
**NIM : 1320310109**