

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA TOKO DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI UD MENARA 05 KUDUS**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)  
Dalam Ilmu Ekonomi Islam**

**Oleh:**

**Maulana Mahrus Syadzali  
NIM : 212520**

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM / ES  
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 : **Maulana Mahrus Syadzali, NIM : 212520** dengan judul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra toko dan Harga terhadap kepuasan Pelanggan di UD MENARA 05 KUDUS"** pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi 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 munaqosah sesuai jadwal yang direncanakan. Demikian, kami sampaikan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Kudus, 19 Juni 2017

Hormat Kami,

Dosen Pembimbing

**Wahibur Rokhman, SE, MSi, Ph.D**  
NIP. 19731028 20021210 002



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

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Maulana Mahrus Syadzali  
NIM : 212520  
Jurusan/Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam / Ekonomi Syariah  
Judul skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Toko, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di UD Menara 05 Kudus"

telah dimunaqosahkan oleh dewan penguji skripsi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus pada tanggal :

07 Juli 2017

Selanjutnya dapat di terima serta disahkan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam ilmu syariah /Ekonomi Islam

Kudus, 07 Juli 2017



Ketua Sidang/penguji I

Anggasmayawati,SH,M.Hum  
NIP.19650511 2000032 001

Penguji II

Lina Kushidayati,SH,MA  
NIP.19800703 2009122 002

Dosen Pembimbing

Wahibur Rohman,SE,M.Si, Ph.D  
NIP. 19720822 2005011 009

Sekretaris Sidang

Efa Ida Amaliyah, M.A  
NIP. 19791009 2009012 003



PERNYATAAN

Yang Bertandatangan di bawah ini :

Nama : Maulana Mahrus Syadzali  
NIM : 212520  
Jurusan/Prodi : Ekonomi Syariah  
Judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Toko Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di UD MENARA 05 KUDUS”

Menyatakan penuh dengan tanggung jawab, bahwa apa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, 19 Juni 2017

Saya yang menyatakan,



MAULANA MAHRUS SYADZALI

NIM : 212520

MOTTO

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ

اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya: ” Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah.<sup>1</sup>



<sup>1</sup>Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya, (Semarang: PT. Karya Toha Putra, Tanpa Tahun), hlm 419

## PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati sebagai hamba Allah dan sebagai insan akademis, skripsi ini aku persembahkan kepada:

- ❖ Bapakku KH. Munawir asyhadi almarhum dan Ibuku Nur Amalia tercinta, terima kasih karena beliau telah mendidikku mulai kecil hingga saat ini, sehingga aku bisa menyelesaikan pendidikan S1.
- ❖ Kakak-kakakku tersayang Abdul Aziz, Raudlotul Jannah, Saifuddin, Nailil Muna, Rifqi Abdullah dan Musthofa Kamal, yang selalu memberi semangat supaya aku cepat menjadi sarjana.
- ❖ Keponakanku Ova, Syerin, Ovin, Abil, Dannis, Bagas, Setia, Radit dan Raya yang selalu menghiburku dan memberiku semangat untuk menyelesaikan karya skripsi ini.
- ❖ Buat kekasihku tercinta Saptarini tasfiyatun SE. yang menemaniku mulai awal perkuliahanku yang selalu memberikan semangat untuk selalu belajar dan menjadikan ilmu yang bermanfaat.
- ❖ Buat sahabat-sahabatku Kang Ulum, Huda, Hadi, Anwar, Asyhadi, Boyok, Pepeng, Kentul, Salim, Faruq, Gundul dan Sahabat-sahabatku yang lain yang telah menemani dan memberikan warna tersendiri dalam hidupku.
- ❖ Buat teman-temanku kelas LK-A2012 yang belajar berjuang bersama-sama untuk meraih gelar S1 semoga cita-cita kita semua tercapai.
- ❖ Buat teman-teman Jam'iyah Al Hadi, terima kasih atas ilmu dan pengalamannya.
- ❖ Buat PT. Sucofindo, PT. Mitrabeton Perkasa, CV. Menararaya Group yang memberikan izin selama menempuh perkuliahan.
- ❖ Buat temen-temen PKL Logam Mulia dan KKN Desa Megawon Mejubo Kudus yang selalu memberikanku semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Semua pihak yang telah ikut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji bagi ALLAH SWT yang telah melimpahkan segala taufiq dan hidayah-NYA kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Toko, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di UD Menara 05 Kudus"** dengan baik tanpa kendala yang berarti.

Sholawat serta salam semoga selalu tercurah keharibaan nabi besar akhir zaman beliau baginda Rasulullah Muhammad Saw, beserta keluarga dan para sahabatnya yang senantiasa membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang, dari zaman jahiliyyah menuju zaman yang penuh ilmu dan iman di dada.

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 maupun spiritual. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathul Mufid, M.Si. selaku Ketua STAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc, M.Si selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus .
3. Wahibur Rohman, SE, Msi, Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan segenap waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan dengan sabar telah mengarahkan penyusunan skripsi ini.
4. Hj. Azizah, S.Ag., MM. selaku kepala perpustakaan STAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen/staf pengajar di lingkungan STAIN Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.



6. Saifuddin selaku Manager serta seluruh karyawan Menara 05 yang memberikan ijin penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk kedua Alm bapak dan ibuku tercinta yang memberikan motivasi dalam menghadapi kehidupan ini, serta saudara saudara ku yang tanpa henti memberikan doa serta dukungannya.
8. Semua teman teman ku kelas EI/LK/A angkatan pertama tahun 2012 terimakasih atas kerjasamanya, bantuan, saran, kritikan dan kebersamaan yang tidak dapat penulis lupakan.
9. Semua pihak yang telah membantu, membimbing dan mendukung yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga amal baik kalian mendapat imbalan yang layak dari Allah SWT. Akirnya penulis menyadari bahwa apa penyusunan skripsi ini walaupun masih jauh dari kesempurnaan, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Kudus, 14 Desember 2016

Penulis,



Maulana Mahrus Syadzali

(212520)