

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN PADA PO. HARYANTO  
KUDUS**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah**

Oleh :

**TRI SUPRIYADI**  
**NIM: 1420320020**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
2018**



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
KUDUS**

## **NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Hal : Nota Persetujuan Pembimbing

Kepada

Yth. Rektor IAIN Kudus

Cq Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam

di

**Kudus**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Diberitahukan dengan hormat, bahwa skripsi saudara **Tri Supriyadi NIM: 1420320020** dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada PO. Haryanto Kudus”** 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, 23 November 2018

Hormat Kami,

Dosen Pembimbing

**Karebet Gunawan, SE,MM.**  
**NIP. 197106252006041009**



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
KUDUS**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : **Tri Supriyadi**  
 NIM : **1420320020**  
 Jurusan : **Syariah dan Ekonomi Islam / Manajemen Bisnis Syariah**  
 Judul Skripsi : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas  
 Konsumen pada PO. Haryanto Kudus”**

Telah dimunaqosahkan oleh tim penguji Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus pada tanggal :

**11 Desember 2018**

selanjutnya dapat diterima dan disyahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Syariah dan Ekonomi Islam.

Kudus, 20 Desember 2018

Ketua Sidang / Penguji I

**Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si.**  
**NIP. 197602252003121002**

Penguji II

**Irsad Andriyanto, SE, M.Si.**  
**NIP. 198001012008011031**

Dosen Pembimbing

**Karebet Gunawan, SE, MM.**  
**NIP. 197106252006041009**

Sekretaris Sidang / Penguji III

**Eni Kusriani, S.EI, M.E.**  
**NID. 198506102012092017**



Mengetahui  
 Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam

**Dr. Supriyadi, S.H., M.H.**  
**NIP. 197210201999031001**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Tri Supriyadi  
NIM : 1420320020  
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam  
Progdi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada PO. Haryanto Kudus"

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

Kudus, 23 November 2018

Yang membuat pernyataan



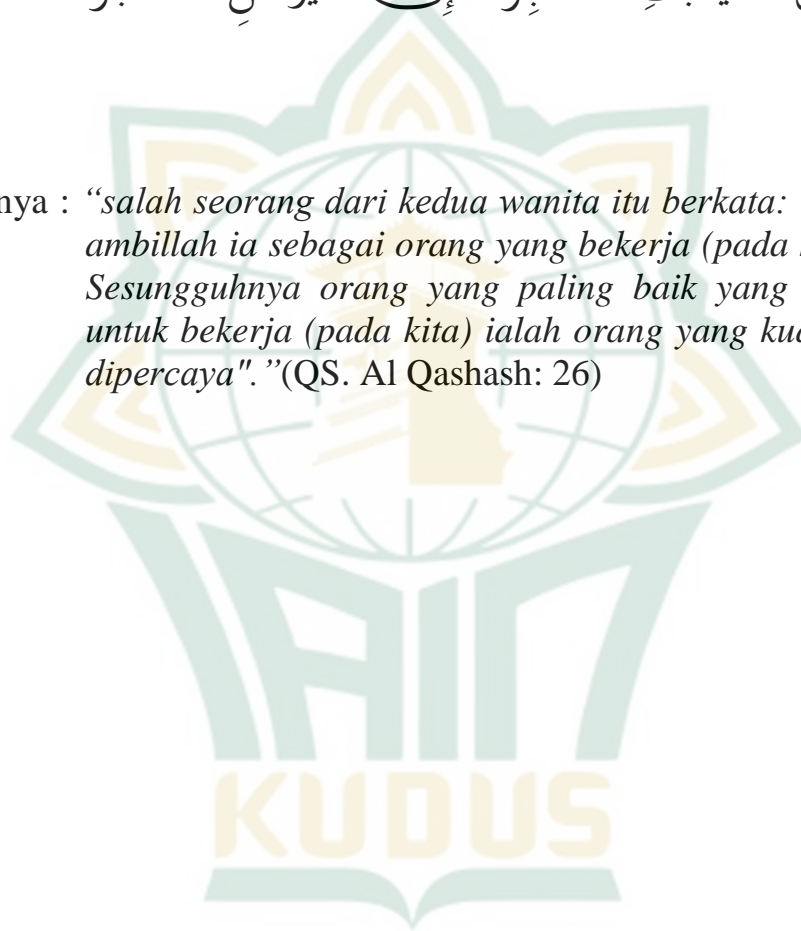
Tri Supriyadi  
NIM. 1420320020

## MOTTO

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَأْبَتِ اسْتَجْرَهُ<sup>ط</sup> إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرْتَ الْقَوِيُّ

الْأَمِينُ ﴿٢٦﴾

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".”(QS. Al Qashash: 26)



## PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim...

Dengan rahmat Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji dan syukur atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya tugas ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu kulimpahkan kepada Baginda Rasulullah SAW. Akhirnya dengan penuh perjuangan disertai iringan doa, kesabaran dan segala jerih payah kupersembahkan karya ini kepada:

- Allah SWT atas karunia dan ridho-Nya dan Nabi Muhammad SAW sebagai Sang inspirator hidup.
- Untuk orang-orang tersayang, Bapak Tamboh dan Ibu Masni (Almh), yang tidak putus asa mendoakan, mencurahkan kasih sayang, dukungan, nasehat, semangat dan perhatian. Terima kasih atas semuanya, semoga Allah SWT selalu menyayangi kalian.
- Teman-teman semprul (Yahya, Sunarto, Ubaidillah, Dalhar, Ilham, Agung, Hakim, Khasan dan Abidin) yang selalu memberi motivasi dan semangat.
- Bolo kuliah MBS/LK 2014 IAIN Kudus yang bersama-sama menyelesaikan studi.
- Teman-teman dan keluarga yang senantiasa mendoakan, yang tidak bisa saya sebut satu persatu namanya.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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 Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada PO. Haryanto Kudus”**. Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Ekonomi Syariah di Institut 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 Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H., selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Karebet Gunawan, SE,MM., selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Karebet Gunawan, SE,MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Anisa Listiana, M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para Dosen atau Staf Pengajar di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

7. Bapak dan ibu serta sahabat-sahabat terbaikku yang selama ini selalu memberikan yang terbaik bagiku serta memberikan semangat belajar dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. 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, 15 November 2018

Penulis



**Tri Supriyadi**  
NIM. 1420320020