

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JR-MART
DI DESA GLONGGONG KECAMATAN JAKENAN
KABUPATEN PATI**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Ilmu Ekonomi Syariah

Oleh:

SRI HARNINGSIH

NIM : 1420210383

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KUDUS
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
TAHUN 2018**



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KUDUS**

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada

Yth. Rektor IAIN Kudus

Cq. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam

di-

Kudus

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa skripsi saudara : **Sri Harningsih, NIM : 1420210383** dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan JR-Mart di Desa Glonggong Kecamatan Jakenan Kabupaten Pati"** pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi Syariah (ES), 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 Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dosen Pembimbing

Dr. Abdul Jalil, S.Ag., M.El.

NIP.197206192000031002

Kudus, 29 November 2018

Asisten Dosen Pembimbing

Ulin Nuha, M.S.I.

NID. 198209131017042016



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KUDUS**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sri Harningsih
NIM : 1420210383
Jurusan/Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam / Ekonomi Syariah (ES)
Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan JR-Mart di Desa Glonggong Kecamatan Jakenan Kabupaten Pati”

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

11 Desember 2018

Selanjutnya dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Syariah dan Ekonomi Islam / Ekonomi Syariah (ES).

Ketua Sidang/Penguji I

Kudus, 27 Desember 2018
Penguji II

Dr. Nur Aris, M.Ag.
NIP. 197509032001121002
Dosen Pembimbing

M. Arif Hakim, M.Ag.
NIP. 197901072005011006
Sekretaris Sidang/Penguji III

Dr. Abdul Jalil, S.Ag., M.El.
NIP. 197206192000031002
Asisten Dosen Pembimbing

Kharis Fadlullah Hana, SE.Sv., ME.
NIP. 199112052018011002

Ulin Nuha, M.S.I.
NID. 198209131017042016

Mengetahui,
Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam



Dr. Supriyadi, SH., MH.
NIP. 197210201999031001

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Sri Harningsih**
NIM : **1420210383**
Jurusan/Prodi : **Syariah dan Ekonomi Islam /Ekonomi Syariah**
Judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan JR-Mart di Desa Glonggong Kecamatan Jakenan Kabupaten Pati”**

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa sesuatu yang tertulis di dalam 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 substitusinya atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, 29 November 2018

Yang Menyatakan,




Sri Harningsih

NIM. 1420210383

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”

(QS. Ali Imran ayat 159)¹

*Berbuatlah yang terbaik untuk dapatkan yang terbaik
Kepuasan dan kesuksesan hidup yang hakiki dalam diri seseorang dinilai dari
seberapa besar seseorang tersebut mau mengusahakan sesuatu yang terbaik.
Dalam setiap kesempatan, mensyukuri semua keadaan yang ada, serta menjadi
orang yang terus memperbaiki diri, dan menjadi pribadi yang selalu dirindukan
karena amal, manfaat dan pengaruh baiknya terhadap orang lain.*

(Sri Harningsih)

¹ Al-Qur'an, Ali Imran ayat 159, *Mushaf Yasminah (Al-Qur'an, Terjemah dan Tafsir untuk Wanita)* (Bandung: Penerbit Jabal, 2010), 71.

PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya yang tiada terkira.

Salawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Yang kita nanti-nantikan syafaatnya di yaumul qiyamah nanti.

Dengan penuh rasa syukur dan bangga, penulis persembahkan karya ini untuk:

1. Orang tuaku tercinta, Ibu dan Bapak-ku yang telah berjuang keras untuk mendidik dan membesarkan serta mencurahkan seluruh hidupnya, kasih sayang, pengorbanan, dan cintanya hanya untuk keberhasilanku.
2. Teman hidupku, Suami tercinta yang senantiasa menemani dalam setiap prosesku, memberiku semangat dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Adikku tersayang Siti Ulfa Qomariyatun yang telah memberiku semangat dan motivasi sehingga aku dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Teman-teman kelas ES-J angkatan 2014 yang selalu memberi warna dalam perkuliahan.
5. Dan untuk semua pihak yang sudah membantu selama menyelesaikan tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga atas ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi walaupun belum mencapai sebuah kesempurnaan. Namun dengan harapan semoga dapat memberikan manfaat.

Salawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Yang telah membantu pondasi keimanan dan keislaman di masa lampau, sekarang, dan masa yang akan datang.

Berkat ridho Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Prodi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan JR-Mart di Desa Glonggong Kecamatan Jakenan Kabupaten Pati”**.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasikan. Untuk itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Supriyadi, S.H., M.H., selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus yang telah memberikan arahan tentang penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Abdul Jalil, S.Ag, M.E.I., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Ulin Nuha, M.S.I., selaku Asisten Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Anisa Listiana, M.Ag., selaku Kepala perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus yang telah memberikan ijin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak Joko Susilo selaku pemilik JR-Mart yang telah memberikan ijin dan mencari informasi bagi penulis untuk melaksanakan penelitian.
7. Para dosen dan staf pengajar di lingkungan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan bagi penulis, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini.
8. Ibu, Bapak, Suami tercinta, Adik, keluarga besar, serta seluruh sahabat seperjuangan, yang telah senantiasa memberikan doa yang tulus dan motivasi yang tinggi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
9. Sahabat-sahabatku kelas J ES 2014, KKN, PPL, serta mereka yang tidak bisa kusebutkan satu persatu namanya sebagai sahabat seperjuangan dan sebagai teman berdiskusi dan bertukar pendapat.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Mudah-mudahan karya ilmiah yang berbentuk skripsi ini dapat bermanfaat dan merupakan sumbangan pikiran yang positif dalam dunia pendidikan. Akhirnya kritik dan saran dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi sempurnanya skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca umumnya, dan semoga menjadi amal pengabdian penulis terhadap agama, bangsa, dan negara.

Kudus, 29 November 2018

Penulis



Sri Harningsih

NIM. 1420210383