

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA CAFÉ  
TERHADAP KEPUASAN DI WAROENG CAFÉ 27 KUDUS**



**SKRIPSI**

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

Oleh :

**DWI FITRI FATIMAH**

**NIM: 1420320011**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERIKUDUS  
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
2018**



**KEMENTIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI**  
**KUDUS**

**NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Kepada

Yth. **Ketua IAIN Kudus**

**Cq . Ketua jurusan Syariah dan ekonomi islam**

**Di – Kudus**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Diberitahukan dengan hormat, bahwa skripsi saudara: **Dwi Fitri Fatimah, NIM : 1420320011** dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Café terhadap Kepuasan Konsumen di Waroeng Café 27 Kudus ”** pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam program studi Manajemen Bisnis Syariah setelah di koreksi dan di teliti sesuai aturan proses pembimbingan, maka skripsi dimaksud dapat di setujui untuk di munaqosahkan.

Oleh karena itu, mohon dengan hormat agar naskah skripsi tersebut di terima dan di ajukandalam program munaqosah sesuai jadwal yang di rencanakan.

Demikian, kami sampaikan terimakasih.

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Kudus, 30 November 2018

Hormat Kami

Dosen pembimbing

  
**Karebet Gunawan, S.E., MM.**  
**NIP. 197106252006041009**



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
KUDUS**

## **PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : **Dwi Fitri Fatimah**  
 NIM : **1420320011**  
 Jurusan : **Syariah dan Ekonomi Islam / Manajemen Bisnis Syariah**  
 Judul Skripsi : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Waroeng Café 27 Kudus”**

Telah dimunaqosahkan oleh tim penguji Institut Agama Islam Negeri (IAIN) 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.

Kudus, 19 Desember 2018

Ketua Sidang / Penguji I


Penguji II


  
**Dr. Hj. Anita Rahmawati, M.Ag**  
**NIP. 19750112 199903 2 003**

  
**Tina Martini, SE., M.Si**  
**NIP. 19770323 200212 2 003**


Dosen Pembimbing

Sekretaris Sidang / Penguji III

  
**Karebet Gunawan, S.E., MM.**  
**NIP. 19710625 200604 1 009**

  
**Rola Nurul Fajria, M.E**  
**NID. 198712212028042016**

Mengetahui  
 Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam

  
**Dr. Supriyadi, S.H., M.H**  
**NIP. 19721020 199903 1 001**



**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Fitri Fatimah  
NIM : 1420320011  
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Suasana Café Terhadap  
Kepuasan Konsumen Di Waroeng Café 27 Kudus

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar-benar karya saya sendiri. bila terbukti tidak demikian, saya bersedia menerima segala akibatnya, termasuk pencabutan kembali gelar sarjana yang telah saya terima.

Kudus, 30 November 2018

Yang membuat pernyataan

Saya,



  
**Dwi Fitri Fatimah**  
**NIM. 1420320011**

## MOTTO

الحلف منفقة للسلعة ممحقة للبركة

*“Sumpah dengan maksud melariskan barang dagangan adalah penghapus berkah”.*(HR Bukhari dan Muslim ).



## 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. Shalawat serta salam selalu kulimpahkan kepada Baginda Rasulullah SAW. Akhirnya dengan penuh perjuangan disertai iringan do'a, kesabaran dan segala jerih payah kupersembahkan karya ini kepada:

- ❖ Untuk kedua orang tuaku Bapak dan ibu yang tiada lelahnya setiap waktu senantiasa mendo'akan dan membimbingku dengan penuh kasih sayang serta memberikan support demi keberhasilanku dalam menjalankan studi.
- ❖ Untuk bapak yai, ustadz dan ustadzahku yang senantiasa ingin kutiru- tiru kea'limannya.
- ❖ Teman-temanku semua yang selama ini telah memberi warna di hidupku.
- ❖ Almamater IAIN Kudus.

## 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 “” 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 terealisasi. Untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

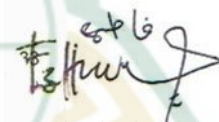
1. Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H., selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Karebet Gunawan, S.E., MM. selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Karebet Gunawan, S.E., 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, 30 November 2018

Penulis



**Dwi Fitri Fatimah**  
**NIM. 1420320011**

