

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS,  
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN  
( Studi Kasus PO. New Shantika )**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)  
dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syari'ah

Oleh:

**ANDRA FAHREZA  
NIM 1520310130**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PRODI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
2019**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291)  
432677 Faks 441613

Email : [febiiainkudus@gmail.com](mailto:febiiainkudus@gmail.com) Website : [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Andra Fahreza  
NIM : 1520310130  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Manajemen Bisnis Islam  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 21 September 2018 sampai dengan 2 Mei 2019 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 2 Mei 2019  
Pembimbing,

  
**Lina Kushidayati, SHI., MA**  
**NIP. 198007032009122002**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291)432677 Faks 441613  
 Email : [febiiainkudus@gmail.com](mailto:febiiainkudus@gmail.com) Website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

### PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Andra Fahreza  
 NIM : 1520310130  
 Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Bisnis Syari'ah  
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus PO. New Shantika)

Telah diujikan pada **20 Mei 2019** dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat diajukan Yudisium Sarjana.

Nama	Tanggal	Tanda Tangan
<u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP: 19721020 199903 1 001 Penguji I	27 Mei 2019	
<u>H. Nur Said, S.Ag, MA, M. Ag</u> NIP: 19720210 200501 1 008 Penguji II	27 Mei 2019	
<u>Ulin Nuha, M.S.I</u> NIP: 198209131017042016 Sekretaris Sidang	27 Mei 2019	
<u>Lina Kushidayati, SHI, MA</u> NIP: 198007032009122002 Dosen Pembimbing	27 Mei 2019	
<u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP: 19721020 199903 1 001 Dekan	27 Mei 2019	

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya Andra Fahreza NIM 1520310130 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 2 Mei 2019  
Yang menyatakan,



**Andra Fahreza**  
**NIM 1520310130**

## MOTTO

لَكُمْ دِينُكُمْ وَلِيَ دِينِ ﴿٦﴾

Artinya :

“ *Bagimu agamamu bagiku agamaku*”  
(QS. Al-Kafiruun : 6)<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Bandung: Yayasan Penyelenggara Penerjemah atau Penafsir al-Qur'an, 2011),

## PERSEMBAHAN

Syukur *Alhamdulillah* penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan kerendahan dan ketulusan hati kupersembahkan dan kudedikasikan skripsi ini kepada :

1. Abah Santiko dan Umi Zaroh, yang telah mengajarkan arti sebuah kehidupan, semangat pantang menyerah, serta membimbing dengan kasih sayang dan penuh kesabaran, terima kasih yang tiada tara atas semua kerja keras dan do'a yang selalu abah dan umi panjatkan.
2. Adikku Shinta Dwi Pramesti, aku ucapkan terimakasih atas motivasi, do'a dan juga semangat yang setiap hari diberikan padaku.
3. Ibu Lina Kushidayati, SHI, MA, selaku pembimbingku yang selalu memberikan masukan-masukan dan ilmu-ilmunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang senantiasa memberikan segenap ilmu dan pengajaran serta pengalaman yang sangat berarti dalam pendidikanku.
5. Almamater tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus, terima kasih atas semua pelajaran yang diberikan, sehingga penulis menyadari betapa mahal dan berharganya sebuah ilmu.
6. Semua teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Manajemen Bisnis Syariah angkatan 2015 terkhusus kelas D, yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih atas momen yang telah kalian berikan selama masa kuliah, semoga kalian dapat meraih apa yang kalian impikan Amin.
7. Terima kasih sahabatku EA Sport, sahabat dari waktu SMP hingga sekarang yang selalu menemani dalam suka maupun duka, terima kasih sahabat Rio, Danu, Ulik, Bobby dan Edo
8. Sahabatku di kelas MBS D Sa'di Fajri dan Hermawan Roy terima kasih telah menjadi sahabat saya yang terbaik.
9. Teman-Teman KKN selama 30 hari bersama kalian membuat banyak momen penting meskipun banyak tidak pentingnya, terima kasih atas support kalian semua.

10. Para pembaca yang setia membaca tulisanku, semoga dengan membaca skripsi ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan.



## KATA PENGANTAR

### *Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas pelanggan (Studi kasus PO. New Shantika)”**. Skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ungkapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus, atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus, yang telah memberikan penulis kemudahan dalam penyusunan skripsi.
3. Anisah Setyaningrum, M.Pd, selaku Kaprodi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus, yang telah memberikan penulis kemudahan dalam penyusunan skripsi.
4. Lina Kushidayati, SHI, MA selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan fikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Anisa Listiana, M.Ag, selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri 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. Hartotok Priyo W yang telah memberikan izin dan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian di PO. New Shantika.



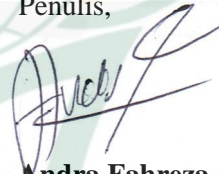
8. Abah dan Umi tercinta yang telah mengasuh dan membimbing serta memberikan arahan dan dorongan kepada penulis, baik moral maupun spiritual dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan kritik, saran, dan bantuannya untuk selalu memberikan yang terbaik.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari para pembaca sangat diharapkan demi tercapainya suatu kesempurnaan di masa mendatang. Namun demikian, sekecil apapun makna yang terjelma dalam tulisan ini juga diharapkan ada manfaatnya bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Kudus, 29 April 2019

Penulis,



**Andra Fahreza**

**NIM. 1520310130**