

**ANALISIS KEPERCAYAAN KONSUMEN, KUALITAS  
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN DI ULIN JAYA CELL  
GETAS PEJATEN KUDUS**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Dalam Ilmu Ekonomi Syariah**

**Oleh :**

**NURUL NOVIA AYU RINJANI**  
**NIM : 1420220020**

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



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322,  
Telp (0291) 43267

---

### NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

**Nama** : Nurul Novia Ayu Rinjani  
**NIM** : 1420220020  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Program Studi** : Ekonomi Syari'ah  
**Judul** : "Analisis Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen"

Benar – benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 08 April 2019 sampai dengan 26 Agustus 2019 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqasyah.

Kudus, 27Agustus 2019

Hormat Kami,  
Dosen Pembimbing

**Anisa Listiana, M.Ag**  
NIP. 197703232007102002



**KEMENTERIAN AGAMA R.I.**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jalan Conge Ngembal Rejo Kode Pos 51 Kudus 59322 Telepon (0291)432677

### PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara/ i:

Nama/ NIM : Nurul Novia Ayu Rinjani / 1420220020  
 Fakultas/prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah  
 Judul : Analisis Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Di Ulin Jaya Cell Getas Pejaten Kudus

Telah diujikan pada tanggal 13 September 2019 dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majlis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Dr. Mundzakir, M. Ag NIP. 195810101985031004 Ketua /Penguji I	25-9-19	
Karebet Gunawan, S.E., M.M NIP. 197106252006041009 Penguji II	25-09-2019	
Iwan Fahri Cahyadi, S.P., M.M NID. 197004281001042016 Sekretaris /Penguji III	25-9-2019	
Anisa Listiana, M.Ag NIP. 197703232007102002 Dosen Pembimbing	30-9-2019	
Dr. Supriyadi, S.H., M.H NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Syariah	2-10/2019	



**PERNYATAAN KEASLIAN**

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Nurul Novia Ayu Rinjani, Nim 1420220020** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini :

1. Seluruhnya merupakan karya sastra 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 di kemudian hari ditemukan **ketidakbenaran** pernyataan saya ini.

Kudus, 27 Agustus 2019  
Yang Menyatakan,



**Nurul Novia Ayu Rinjani**  
**NIM : 1420220020**

## MOTTO

لَهُر مَعْقَبَتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ ۗ تَحَفُّظُونَهُ ۗ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ  
 لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا  
 مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ ۗ مِنْ وَالٍ ﴿٦٩﴾

“*Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.*” (QS.ar-Ra’d:11)

وَالَّذِينَ جَاهَدُوا فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا ۗ وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ ﴿٦٩﴾

“*Dan orang-orang yang berjihad untuk (mencari keridaan) Kami, Kami akan Tunjukkan kepada mereka jalan-jalan Kami. Dan sungguh, Allah bersama orang-orang yang berbuat baik.*” (QS.al-Ankabut:69)

Perubahan kawan, pemimpin, presiden ataupun lingkungan tidak akan bisa merubah seseorang jika tidak ada niat dari diri sendiri. Perubahan dari dalam itu bisa kita analogikan dengan sebuah telur. Pecahnya telur karena tekanan dari dalam adalah pertanda awal dari kehidupan. Sementara pecahnya telur karena tekanan dari luar adalah awal dari kematian.

Jika kita mendambakan perubahan, Mulailah dari dalam diri masing-masing. Karena sudah menjadi Sunnatullah bahwa Allah tidak akan merubah apapun selama tidak ada perubahan dari dalam diri kita. Jika sudah ada keinginan dan usaha untuk berubah, maka Janji Allah untuk memberi bantuan dan kemudahan akan segera datang.

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah  
Ku persembahkan dengan segenap cinta dan do'a  
Karya yang sederhana ini untuk :

Ibuku tercinta (Dwi Hastuti)  
Bapakku tercinta (Sulikan)  
Adikku tersayang (Indra Bagus Permana)

Yang selalu memberikan do'a, semangat dan kasih sayang  
Yang tulus dan sebesar-besarnya  
Terimakasih ....



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	...	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	D/d	ن	N/n	...	I/i
ج	J/j	ط	T/t	و	W/w	...	U/u
ح	H/h	ظ	Z/z	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	ع awal	'A'/a	ء akhir	A'/a'	بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A'/a'	ء awal	A/a	بِي	Bī
ذ	Z/z	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَبْ	abb	فَلَكِيّ	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبْ	rabb	عَالَمِيّ	'ālamiy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		الْ		Vokal Rangkap	
قَرَعَ	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِيّ	gairī
قَرَأَ	qara'a	الْقَضَاءُ	al-qaḍā'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئُ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta' Marbūṭah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jamaluddīn	جَمَالُ الدِّينِ		Jamal al-Dīn	سَاعَةٌ	sā'ah

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Analisis Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen Ulin Jaya Cell Kudus**" dengan baik. Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.

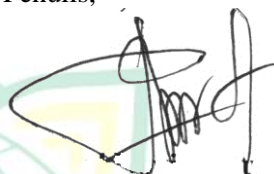
Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Bayu Tri Cahaya, S.E, M.Si, selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah.
4. Anisa Listiana, M.Ag, selaku Dosen Pembimbing dan Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Ibu dosen, para Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang penuh pengabdian telah memberikan ilmu pada penulis selama perkuliahan.
6. Pemilik konter Ulin Jaya Cell Kudus, yang telah memberi ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Sahabat-sahabatku, Ria, Fitri, Muzed, Purwati, Mbak Fitri, Mbak Susan, Choiriyah, Mas mimi, Mas lala dan teman-teman yang selalu memberi semangat juga keceriaan kepada penulis, kenangan bersama kalian akan selalu penulis ingat.
8. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.



Akhirnya atas jasa dan bantuan semua pihak, penulis panjatkan do'a semoga Allah SWT membalasnya dengan imbalan pahala yang berlipat ganda, dan mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat dan berkah bagi penulis dan semua pihak. Amin...  
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kudus, 23 Agustus 2019  
Penulis,



**Nurul Novia Ayu Rinjani**  
**NIM : 1420220020**

