

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
TOKO BUSANA MUSLIM ILHAM KOMPLEK
MENARA KUDUS**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Bidang Ilmu Ekonomi Syariah**

Oleh :

M. FAIYUN NAIM
NIM: 1320220025

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



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JL. Conge ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp
(0291) 432677

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : M. Faiyun Naim
NIM : 1320220025
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Toko Busana Muslim Ilham Komplek Menara Kudus

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 18 Oktober 2018 sampai dengan 11 Januari 2019 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 11 Januari 2019
Pembimbing

Karebet Gunawan, SE, MM.
NIP. 197106252006041009



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp (0291) 432677
Website: www.iainkudus.ac.id.

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : MUCHAMAD FAIYUN NAIM
NIM : 1320220025
Fakultas/Prodi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah
Judul : “ Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Toko Busana Muslim Ilham Komplek Menara Kudus”

Telah diujikan pada 02 Mei 2019 dinyatakan LULUS Ujian Skripsi, sehingga dapat dilakukan yudisium sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag</u> NIP.197501121999032003 Ketua/Penguji I	23 Mei 2019	
<u>Tina Martini, SE, M. Si</u> NIP. 197703232002122003 Penguji II	22 Mei 2019	
<u>Aat Hidayat, M. Pd.I</u> NIP.198306182015031002 Sekretaris/Penguji III	23-05-2019	
<u>Karebet Gunawan, SE, MM</u> NIP.19710625200604109 Dosen Pembimbing	22-05-2019	
<u>Dr. Supriyadi, SH., MH.</u> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas FEBI	23-05-2019	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya M. Faiyun Naim NIM. 1320220025 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 di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 11 Januari 2019



Menyatakan,

M. Faiyun Naim
NIM. 1320220025

ABSTRAK

M. Faiyun Naim. NIM. 1320220025. Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Toko Busana Muslim Ilham Komplek Menara Kudus.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Toko Busana Muslim Ilham Komplek Menara Kudus. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Toko Busana Muslim Ilham Komplek Menara Kudus. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Toko Busana Muslim Ilham Komplek Menara Kudus.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan sasaran penelitiannya masyarakat, baik masyarakat secara umum maupun masyarakat secara khusus. Sampel penelitian ini merupakan konsumen Toko Busana Ilham Komplek Menara Kudus berjumlah 97 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda, uji t parsial, uji F dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Toko Busana Muslim Ilham Komplek Menara Kudus, berdasarkan nilai demikian t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,491 > 1,98552$). Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Toko Busana Muslim Ilham Komplek Menara Kudus, berdasarkan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,776 > 1,98552$). Terdapat pengaruh kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Toko Busana Muslim Komplek Menara Kudus, berdasarkan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($5,016 > 3,09$).

Kata Kunci : *Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen.*

MOTTO

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا ﴿٦٧﴾

Artinya : “ Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian”
(Q.S Al Furqan: 67).



PERSEMBAHAN

Puji syukur alhamdulillah dan dengan segala kerendahan hati, ku persembahkan karya kecil ini untuk:

- Kedua orang tuaku, Bapak Kasmidi dan Ibu Nur Khayati yang tidak henti-hentinya melantunkan doa, mencurahkan kasih sayang, dukungan, nasehat, semangat dan perhatian. Terima kasih atas semuanya, semoga Allah SWT selalu menyayangi Bapak dan Ibu.
- Adikku tersayang, Auliatul Munikah yang selalu memberi dukungan, semangat dan motivasi. Terima kasih atas semangatnya.
- Terima kasih untuk Riska Syafaatul Dila, telah meluangkan waktunya untuk selalu ada, yang selalu menemani dan menyemangatiku atas dukungan dan do'a serta semangat demi keberhasilanku dalam menyelesaikan tugas akhir kuliah.
- Bapak Karebet Gunawan, SE, MM., selaku dosen pembimbing saya yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berkonsultasi, memberikan pengarahan dan bimbingan selama ini. Terima kasih atas ilmu, saran dan bimbingan yang telah Bapak berikan semoga Allah SWT selalu membalasnya dengan kebaikan.
- Untuk temanku seperjuangan dan teman kelas LK A Ekonomi Syariah terima kasih untuk kebersamaan, semangat dan dukungan semoga tetap kompak dan menjadi sahabat yang terbaik.
- Terima kasih untuk Bapak Alfian beserta istri selaku pemilik Toko Busana Muslim Ilham yang telah memberikan izin tempat untuk melancarkan skripsi ini.
- Tak lupa untuk semua pihak yang telah membantuku untuk menyelesaikan skripsi ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. KONSONAN

HURUF ARAB	NAMA	HURUF LATIN	NAMA
	alif	Dilambangkan	Tidak dilambangkan
	ba	B	Be
	ta	T	Te
	sa	S	es (dengan titik diatas)
	jim	J	Je
	ha	H	Ha (dengan titik dibawah)
	kha	Kh	Ka dan ha
	dal	D	De
	zal	Z	Zet (dengan titik diatas)
	ra	R	Er
	za	Z	Zet
	sin	S	Es
	syin	Sy	Es dan ye
	sad	S	Es (dengan titik dibawah)
	dad	D	de (dengan titik dibawah)
	ta	T	te (dengan titik dibawah)
	za	Z	zet (dengan titik dibawah)
	‘ain	‘	Koma terbalik diatas
	‘gain	G	Ga
	fa	Fa	Ef
	qaf	Q	Ki
	kaf	K	Ka
	lam	L	El
	mim	M	Em
	nun	N	En

	wau	W	We
هـ	ha	H	Ha
	hamzah	“	Apostrop
	ya	Y	Ye

2. VOKAL

a. Vokal Tunggal

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	kasroh	I	I
ـُ	Dhummah	U	U

b. Vokal Rangkap

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ـَـِ	Fathah dan ya	Ai	a dan i
ـَـُ	Fathah dan wawu	Au	a dan u

c. Maddah atau Vokal Panjang

Harokat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـَـَـَ	Fathah dan alif atau ya'	â	a dan garis di atas
ـِـِـِ	Kasroh dan ya'	î	i dan garis di atas
ـُـُـُ	Dhummah wawu	û	u dan garis diatas

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 Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Toko Busana Muslim Ilham Komplek Menara 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 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 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Karebet Gunawan, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Anisa Listiana, M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para Dosen atau Staf Pengajar di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu serta sahabat-sahabat terbaikku yang selama ini selalu memberikan yang terbaik bagiku serta memberikan semangat belajar dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. 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, 11 Januari 2019
Penulis

M. Faiyun Naim
NIM. 1320220025

