

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA USAHA BORDIR KOMPUTER
(Studi Kasus di Victory Fashion Kudus)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)**

Oleh:

**Ririn Herlina Ulin Nuhesti
NIM 1520310123**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 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 Website :

www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Ririn Herlina Ulin Nuhesti
 NIM : 1520310123
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan
 Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Jasa Bordir
 Komputer (Studi Kasus di Victory Fashion Kudus).

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 24 Januari 2019 sampai dengan 16 April 2019 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 16 April 2019
 Pembimbing,

Lina Kushidayati, SHL., MA
NIP. 198007032009122002



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

Jalan CongeNgembalrejo PO Box 51 Kudus 59322, Telepon
(0291)432677 Fax. (0291) 441613
Email: febiainkudus@gmail.com
Website: <http://febi.iainkudus.ac.id>

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama/NIM : **Ririn Herlina Ulin Nuhesti / NIM 1520310123**
Fakultas/Prodi : **Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Prodi
Manajemen Bisnis Syariah**
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan
Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas
Pelanggan Pada Usaha Jasa Bordir Komputer
(Studi Kasus di Victory Fashion Kudus).**

Telah diujikan pada 2 Mei 2019 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian
Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Dr. H. Ahmad Atabik, Lc., M.S.I. NIP. 197802252009121001 Ketua /Penguji I	8/5 2019	
Manijo, M.Ag. NIP. 197203122007101002 Penguji II	9/5 2019	
Rochanah, M.Pd.I. NIP. 198910082015032006 Sekretaris /Penguji III	9/5 2019	
Lina Kushidayati, SHLMA. NIP. 198007032009122002 Dosen Pembimbing	9/5 2019	
Dr. Supriyadi, S.H, M.H NIP. 197210201999031001 Dekan	10/5 2019	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Ririn Herlina Ulin Nuhesti, NIM 1520310123 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 ketidak benaran pernyataan saya ini.

Kudus , 16 April 2019
Yang Menyatakan



Ririn Herlina Ulin Nuhesti
1520310123

MOTTO

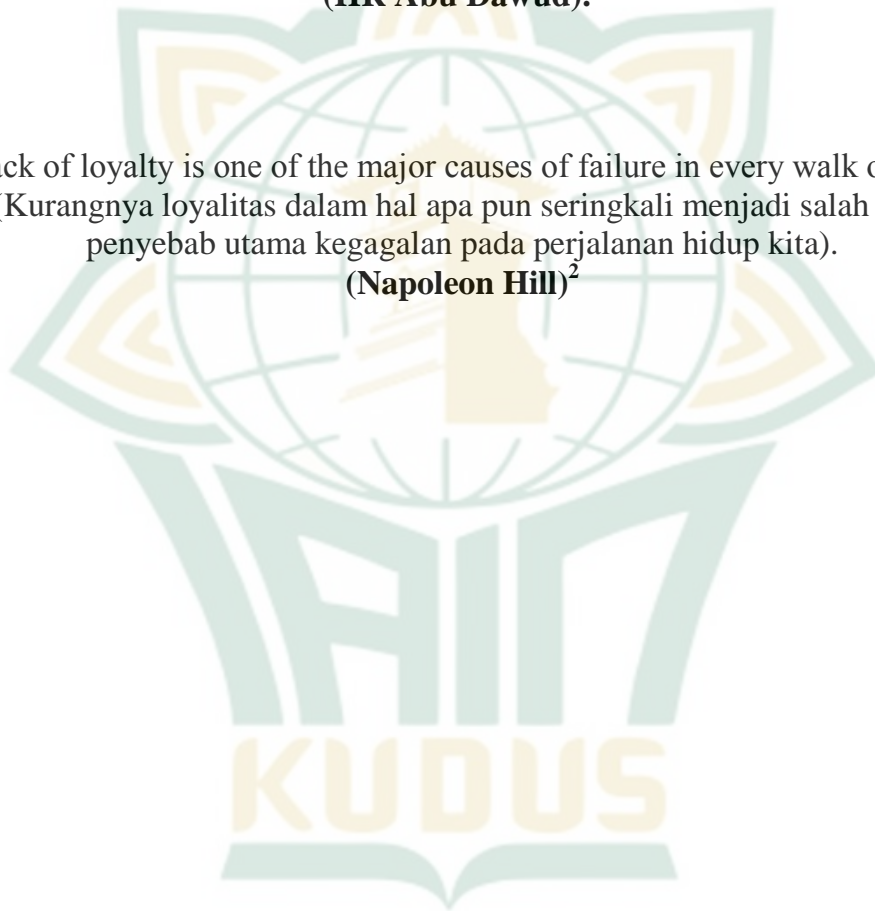
“من حب الله غص الله، إعلى الله منع الله تمد كمل يمان”

“Barangsiapa yang mencintai karena Allah, membenci karena Allah, memberi karena Allah, dan tidak memberi karena-Nya, maka sungguh telah sempurna keimanannya”.

(HR Abu Dawud).¹

“Lack of loyalty is one of the major causes of failure in every walk of life”.
(Kurangnya loyalitas dalam hal apa pun seringkali menjadi salah satu penyebab utama kegagalan pada perjalanan hidup kita).

(Napoleon Hill)²



¹ Ali Maulida, *Konsep Dan Desain Pendidikan Akhlak Dalam Islamisasi Pribadi Dan Masyarakat*, Jurnal Pendidikan Islam, Volume 2, (2013).

² Napoleon Hill, *Think and Grow Rich*, (New York: Ralston, 2007), 37.

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

- ☉ *Bapak dan Ibu tercinta yang tulus dalam do'anya, yang selalu memberi motivasi yang tiada tara kepada penulis untuk menjalani hidup dengan penuh rasa cinta, selalu berikhtiar dan berdo'a.*
- ☉ *Adik ku tercinta Muhammad Ilham Nugroho dan segenap keluarga yang telah memberi dukungan baik moril maupun spiritual kepada penulis.*
- ☉ *Sahabat setia ku dalam suka maupun duka Sa'di Fajri, yang telah mengajarkanku untuk tidak pernah mengeluh dalam menyelesaikan tugas skripsi ini.*
- ☉ *Sahabat karibku Emi, Fajar, Sholeh, Toni dan Yunus terimakasih untuk canda tawa kalian yang membuatku tambah semangat dalam menyelesaikan tugas skripsi ini.*
- ☉ *Sahabat ku, Auliyani, Ainia, Roikha, Rida, Faradina, Evi, dan Lilik. Dengan beribu perbedaan diantara kita, berpadu dengan indah, menguatkan saat lemah, dan tersenyum bahagia saat diri ini tegar, yang selalu membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- ☉ *Teman seperjuangan Lisa, Lutfatul, Rani trimakasih telah meberikan semangat dalam menyelesaikan tugas skripsi ini.*
- ☉ *Segenap personil kelas MBS-D, kebersamaan kita tak akan terlupakan sepanjang masa*
- ☉ *Para pembaca yang budiman.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Mutiara syukur selalu kami panjatkan Ilahi Robbi Azza Wajalla, yang telah memberikan nikmat raga, jiwa dan ruh sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Jasa Bordir (Studi Kasus di Victory Fashion Kudus)” ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar strata 1 (satu) pada IAIN Kudus. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

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, 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. Kedua orang tua penulis yang selalu mendo’akan, mendukung, dan membantu baik secara materiil, moril, maupun spiritual.
8. Segenap keluarga dan teman yang turut memberi semangat dan mendo’akan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal baik beliau semua di atas dan semua pihak yang tidak mampu penulis sebut satu persatu, mendapatkan balasan pahala, ridho dan barokah dari Allah SWT yang berlipat ganda, *Amiin*.

Akhirnya penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, 16 April 2019

Penulis



Ririn Herlina Ulin Nuhesti
NIM. 1520310122

