

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DALAM PRESPEKTIF ISLAM
(Studi Kasus Pada JR Mart Minimarket Jakenan)**



SKRIPSI

**Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Ilmu Ekonomi Syariah (ES)**

Oleh:

PARAMITA IDA JUNAIDI

NIM : 1420210364

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



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Conge Ngembal Rejo Kode Pos 51 Kudus 59322
 Telp. (0291) 432677, Website : www.iainkudus.ac.id

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

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

Nama : Paramita Ida Junaidi
NIM : 1420210364
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syari'ah
Judul : Pengaruh *Experiential Marketing* terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Prespektif Islam (Studi Kasus pada JR Mart Minimarket Jakenan)

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 27 Desember 2018 sampai dengan 25 Maret 2019 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Kudus, 25 Maret 2019

Pembimbing

Asisten Pembimbing

Abdul Haris Na'im, S.Ag, M.H
 NIP. 197109071998021001

Iwan Fahri Cahyadi, SP, MM
 NIP. 197004281001042016



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Conge Ngembal Rejo Kode Pos 51 Kudus 59322 Telp.
 (0291) 432677, Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

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

Nama/NIM : Paramita Ida Junaidi / 1420210364
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syari'ah
Judul : Pengaruh *Experiential Marketing* terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Prespektif Islam (Studi Kasus pada JR Mart Minimarket Jakenan)

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

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Dr. Siti Amarah, SE, M.Si NIP. 197405052003122002 Ketua/ Penguji I	20-05-2019	
H. Ahmad Hamdani Hasanuddin, Lc, MA NIP. 196703072005011002 Penguji II	17-05-2019	
Husnurrosyidah, S.Pd, ME.Sy NIP. 198712212028042016 Sekretaris/ Penguji III	20-05-2019	
Abdul Haris Na'im, S.Ag, M.H NIP. 197109071998021001 Dosen Pembimbing	20-05-2019	
Iwan Fahri Cahyadi, SP, MM NIP. 197004281001042016 Asisten Pembimbing	20-05-2019	
Dr. Supriyadi, S.H, M.H NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	21-05-2019	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Paramita Ida Junaidi NIM 1420210364** 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, 25 Maret 2019
Yang Menyatakan,



Paramita Ida Junaidi
NIM. 1420210364

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا { ٦ } فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ { ٧ } وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ { ٨ }

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan kerjakanlah dengan sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(QS. Al- Insyirah: 6-8)

Alhamdulillah ... dengan ridha-Mu ya Allah...

Amanah ini telah selesai, sebuah langkah usai sudah, namun itu bukan akhir dari perjalanan ku melainkan awal dari sebuah perjalanan.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- ❖ Kedua orangtuaku (Bapak Junaidi dan Ibu Saidah) dan kedua mertuaku (Bapak Suwardi dan Ibu Suparti) yang senantiasa mendo'akan dan mencurahkan kasih sayang dan perhatiannya tiada akhir.
- ❖ Suamiku (Suharto) tercinta yang memberiku semangat dan tak pernah lelah menjadi tempat keluh kesah ku.
- ❖ Anakku (Abi Hasan Nudin) tersayang yang selalu menjadi semangat mama dalam menyelesaikan skripsi ini dan terimakasih sayang telah hadir dan memberi warna dihidup mama.
- ❖ Kakakku (Hasan Ashari) dan Adikku (Anisa Muamatul Aliyah) yang telah memberikan dorongan dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Sahabat-sahabatku (Nafisatun Ni'mah, Wahyu Tri Wulanasari, Fatimatuz Zahra, dan Sri Harningsih) yang selalu memotivasi, mendukung, dan membantuku dalam penyusunan skripsi ini.
- ❖ Teman seperjuangan ESRJ-2014, teman PPL di BMT Fastabiq Cabang batangan, dan teman KKN di Desa Kuwu Kec. Dempet Kab. Demak. Terimakasih yang selalu meramaikan dan memberi warna di setiap kebersamaan kita.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	<i>B/b</i>	ش	<i>Sy/sy</i>	ل	<i>L/l</i>	ا	tanpa
ت	<i>T/t</i>	ص	<i>S{/s}</i>	م	<i>M/m</i>	اَ	<i>A/a</i>
ث	<i>S\ s\</i>	ض	<i>D{/d}</i>	ن	<i>N/n</i>	اِ	<i>I/i</i>
ج	<i>J/j</i>	ط	<i>T{/t}</i>	و	<i>W/w</i>	اُ	<i>U/u</i>
ح	<i>H{/h}</i>	ظ	<i>Z{/z}</i>	هـ	<i>H/h</i>	<i>Ma>dd</i>	
خ	<i>KH/kh</i>	ع awal	'A/a	ء akhir	<i>A'/a'</i>	با	<i>Ba></i>
د	<i>D/d</i>	ع akhir	<i>A'/a'</i>	ء awal	<i>A/a</i>	بي	<i>Bi></i>
ذ	<i>Z/z\</i>	غ	<i>G/g</i>	ي	<i>Y/y</i>	بؤ	<i>Bu></i>
ر	<i>R/r</i>	ف	<i>F/f</i>	<i>Tasydi>d</i>		<i>Ya>' nisbah</i>	
ز	<i>Z/z</i>	ق	<i>Q/q</i>	أَبّ	<i>abb</i>	فَلَکِيّ	<i>falakiy</i>
س	<i>S/s</i>	ك	<i>K/k</i>	رَبّ	<i>rabb</i>	عَالَمِيّ	<i>'a>lamiy</i>
'Ain/Hamzah		'Ain/Hamzah		اَلْ		vokal Rangkap	
قَرَع	<i>qara'a</i>	الْفُرُوع	<i>al-furu>'</i>	الْقَمَر	<i>al-qamar</i>	غَيْرِيّ	<i>gairi></i>
قَرَأ	<i>qara'a</i>	الْقَضَاء	<i>al-qad}a>'</i>	الشَّمْس	<i>al-syams</i>	شَيْئ	<i>syai'un</i>
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			<i>Ta>' Marbu>t}ah</i>	
جَمَالُ الدِّينِ	<i>Jama>luddi>n</i>	جَمَالُ الدِّينِ	<i>Jama>l al-Di>n</i>	سَاعَة	<i>sa>'ah</i>		

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa risalah Islam. Semoga kita termasuk golongan umat yang mendapat syafaatnya kelak di *yaumul qiyamah*. Amiin.

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Experiential Marketing* terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Prespektif Islam (Studi Kasus pada JR Mart Minimarket Jakenan)”. Skripsi ini telah direalisasikan dengan sungguh-sungguh guna memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S1) pada ilmu Ekonomi Syariah di IAIN Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, saran dan sarana dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat direalisasikan. Untuk itu peneliti menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, SH., MH., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Dr. Bayu Tri Cahya, SE., M.Si., selaku ketua prodi ekonomi syariah (ES) IAIN Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
4. Abdul Haris Na'im, S.Ag., M.H., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, kesabaran, ketelitian, saran, pengarahan, dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Iwan Fahri Cahyadi, SP, MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, kesabaran, ketelitian, saran, pengarahan, dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Anisa Listiana, S.Ag., M.Ag., selaku kepala perpustakaan IAIN Kudus beserta seluruh petugas perpustakaan yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

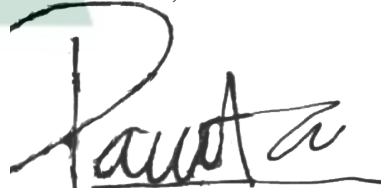
7. Para Dosen dan staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Joko Susilo selaku pemilik JR Mart Minimarket Jakenan yang telah bersedia memberikan informasi serta data-data yang diperlukan selama penelitian.
9. Keluargaku yang tercinta, yang tanpa lelah memberikan do'a restu dan dorongannya, baik secara moril, materiil maupun spiritual sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Sahabat- sahabatku (Nafis, Wahyu, Zahra, dan MbK Sri) yang memberikan do'a dan dukungan yang menuntun penulis sampai pada titik ini
11. Semua teman-teman seperjuangan serta semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dan tidak lepas dari kesalahan. Oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari siapapun diharapkan menjadi sapaan untuk tulisan ini sebagai bahan pertimbangan dalam proses kreatif berikutnya. Namun demikian, sekecil apapun makna yang menjelma dalam tulisan inipun penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya. Amiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kudus, 25 Maret 2019

Penulis,



Paramita Ida Junaidi

NIM. 1420210364