

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA STASIUN SEBLAK BANDUNG DEMAK**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1  
Dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah (MBS)**

**Oleh :**

**MOHAMMAD ARIS**

**NIM : 212368**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
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 : Mohamad Aris  
NIM : 212368  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Stasiun Seblak Bandung Demak.**

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan bimbingan 1 Maret 2018 sampai dengan 23 Januari 2019 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Kudus, 23 Januari 2019

Dosen Pembimbing

**Tina Martini, SE., M.Si.**  
**NIP. 19770323 200212 2 003**



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

### PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama/Nim : Mohamad Aris NIM : 212368  
 Fakultas/Prodi : Ekonomi Dan Bisnis Islam Prodi : MBS  
 Judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Stasiun Seblak Bandung Demak”**

telah diujikan pada tanggal 5 April 2019 dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

Nama	Tanggal	Tanda Tangan
<b><u>Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si.</u></b> NIP. 19760225 200312 1 002 Ketua/Penguji I	16/5-2019	
<b><u>M. Arif Hakim, M.Ag</u></b> NIP. 19790107 200501 1 006 Penguji II	17/5-2019	
<b><u>Aat Hidayat, M.Pd.I</u></b> NIP. 198306 18201003 1 002 Sekretaris	17-05-2019	
<b><u>Tina Martini, SE., M.Si.</u></b> NIP. 19770323 200212 2 003 Dosen Pembimbing	17-05-2019	
<b><u>Dr. Suprivadi, S. H, M. H</u></b> NIP. 197210 20199903 1 001 Dekan Fakultas	20-05-2019	



**PERNYATAAN**

Nama : **Mohamad Aris**  
NIM : **212368**  
Fakultas/Prodi : **Ekonomi dan Bisnis Islam/Manajemen  
Bisnis Syariah**  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan  
Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan  
pada Stasiun Seblak Bandung Demak**

Saya menyatakan bahwa apa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, 23 Januari 2019

Yang membuat pernyataan



**Mohamad Aris**  
**212368**

## MOTTO

*Bermimpilah setinggi langit, jika engkau jatuh, engkau  
akan jatuh di antara bintang-bintang*

*( Ir. H. SOEKARNO )*



## PERSEMBAHAN

Dengan penuh kasih sayang dan kerendahan hati

Kubingkiskan karya kecilku untuk :

Persembahan yang tertinggi hanyalah Allah SWT, yang telah mencurahkan rahmat dan hidayah-Nya serta memberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap langkahku, Orang tuaku yang telah memberikan segalanya, memberikan kasih sayang secara penuh dan pengorbanan tanpa syarat demi kebahagiaan serta masa depanku Bapak Ngaripin dan Ibu Rosmi

Kakak-kakakku Istiqomah, Ahmad Anis, Ahmad rois dan istri Afida Zuyyina Mudita S. Pd. yang telah memberikan segalanya kepadaku, baik kasih sayang, kesabaran, do'a maupun materi untuk keberhasilan saya dan juga memberikan motivasi ataupun dukungan sehingga dapat mengerjakan skripsi ini sampai selesai. Keluarga besar IAIN Kudus, Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dengan rasa keikhlasan dan teman-teman mahasiswa Syariah IAIN Kudus khususnya prodi Manajemen Bisnis Syariah angkatan 2012 yang selalu memberikan semangat. Dan untuk temen-temen dekat yang telah memberikan banyak semangat. Tak lupa juga, teman-teman KKN yang sudah memberikan semangat dan do'a hingga sampai selesai skripsi ini. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Saya ucapkan banyak terima kasih dan semoga semua bentuk pengorbanannya diridhoi oleh Allah SWT, Amin Ya Robbal 'Alamin.

## KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat kepada semua hamba-Nya, sehingga pada kesempatan ini Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Baginda Rasulullah SAW pembawa rahmat bagi makhluk sekian alam.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Stasiun Seblak Bandung Demak”** ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Penyusunan skripsi ini tentulah tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik dalam ide, kritik, saran, maupun dalam bentuk lainnya. Oleh karena itu Peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebagai penghargaan atau peran sertanya dalam penyusunan skripsi ini kepada:

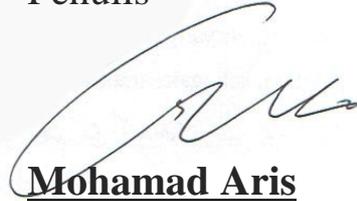
1. Bapak Dr. H. Mundzakir, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus, yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Supriyadi, S.H, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus, yang telah memberikan penulis kemudahan dalam penyusunan skripsi.
3. Ibu Tina Martini, SE, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini.
4. Anisa Listiana, M.Ag., selaku Ketua Unit Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri 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 Peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu kandung yang telah mengasuh dan membimbing serta memberikan dorongan kepada Penulis baik moral maupun spiritual. Hanya bakti dan doa-doa yang bisa Penulis berikan.
7. Kakak kandung Istiqomah, Ahmad Anis, Ahmad Rois yang selalu memberi support moral untuk menambah semangat penulis menyelesaikan penulisan Skripsi.
8. Afida Zuyyina Mudita (calon Istri) yang selalu memotivasi perjalanan hidup.
9. Teman Manajemen Bisnis Syariah (MBS) C angkatan 2012 yang memberikan warna kehidupanku semasa kuliah.
10. Teman jamiyyah Syubanut Wathon Ds. Kiriq Abdillah Firdaus, Agos Wantoro, Moh Syafi', Iswanto, Agos S, Safiul Umam, Amrul Hamzah, Achsnul Muttaqin, Nor Fais, Amirul Mu'minin, Eko Prabowo, Ayadi Fatah, Moh Aziz yang selalu mendoakan dan mendorong supaya apa yang kita usahakan selalu yang terbaik dan diridhohi Allah.
11. Seluruh responden yang telah membantu mengisi angket penelitian dan Seluruh pihak yang tidak dapat Peneliti sebutkan satu per satu, terimakasih untuk segala dukungan dan bantuan yang telah diberikan.

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, 23 Januari 2019

Penulis



**Mohamad Aris**

**NIM: 212368**

