

**PENGARUH BRAND AWARENESS, SERVICE
QUALITY, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Produk Rabbani Cabang Margoyoso
Kalinyamatan Jepara)**



SKRIPSI

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

Oleh:

**Diana Rahmawati
NIM 1620310060**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 2020**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH**

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : DIANA RAHMAWATI
NIM : 1620310060
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Program Studi : MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
Judul : PENGARUH BRAND AWARENESS, SERVICE QUALITY, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada Produk Rabbani Cabang Margoyoso Kalinyamatan Jepara).

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 11 September 2019 sampai dengan 18 Februari 2020 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 18 Februari 2020
Pembimbing,

Muhaimin, M.H.I
NIP.197506202005011007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH**

Jalan Conge Ngembalrejo PO Box 51 Kudus 59322, Telepon
 (0291) 432677 Fax. (0291) 441613

Email: febiiainkudus@gmail.com Website:
<http://febi.iainkudus.ac.id>

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama/NIM :Diana Rahmawati/1620310060
 Fakultas/Prodi :Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Prodi
 Manajemen Bisnis Syariah
 Judul : “Pengaruh *Brand Awareness, Service Quality,*
 dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas
 Pelanggan (Studi Kasus Pada Produk Rabbani
 Cabang Margoyoso Kalinyamatan Jepara”

telah diujikan pada **15 April 2020** dan dinyatakan lulus dalam
 Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan
 Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag NIP. 197501121999032003 Ketua /Penguji I		
Tina Martini, SE., M.Si NIP. 197703232002122003 Penguji II		
Aryanti Muhtar Kusuma, SE., M.Si NIP. 198904151036042016 Sekretaris /Penguji III		
Muhaimin, M.H.I NIP. 197506202005011007 Dosen Pembimbing		
Dr. Supriyadi, SH., MH NIP. 197210201999031001 Dekan		



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Diana Rahmawati NIM 1620310060 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, 18 Februari 2020

Yang Menyatakan,



Diana

Diana Rahmawati

NIM: 1620310060

KUDUS

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُعَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُعَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ

“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(QS. Ar Rad: 11)

“Cobalah untuk tidak menjadi orang yang sukses, tetapi cobalah untuk menjadi orang yang bernilai”

(Albert Einstein)

“Banyak hal yang bisa menjatuhkanmu. Tapi satu-satunya hal yang benar-benar bisa menjatuhkanmu adalah sikapmu sendiri”

(R.A. Kartini)

PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan kerendahan dan ketulusan hati ku persembahkan dan ku dedikasikan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua, Bapak Samsul Hadi dan Ibu Nur Afifah. Terima kasih untuk dukungan, bantuan, perjuangan, dan do'a yang telah diberikan dengan setulus hati. Terima kasih untuk kedua orang tua saya yang telah bersedia berada disamping saya selama ini dan juga telah menguatkan saya agar bisa menyelesaikan proses akademik dengan baik. Tanpa dukungan dan perjuangan dari kedua orang tua, mungkin saya tidak berada sampai sejauh ini.
2. Terima kasih untuk Muhammad Taufiq Hidayat, dia adalah seseorang yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih juga atas dukungan dan motivasinya yang mampu menguatkan saya dalam menjalani segala cobaan dalam menyelesaikan pendidikan akhir ini.
3. Bapak Muhaimin, MH.I selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan masukan-masukan dan ilmunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
4. Terima kasih kepada seluruh dosen di IAIN Kudus yang telah memberikan segenap ilmu serta pengalaman yang sangat berarti bagi mahasiswa.
5. Semua teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam prodi Manajemen Bisnis Syariah angkatan 2016 khususnya MBS B, terima kasih atas kenangan, pelajaran, kerjasama, dan kekompakan kalian yang telah diberikan selama masa kuliah, semoga kita semua bisa sukses sesuai dengan apa yang kita harapkan.
6. Buat sahabat saya Nadya Adzkiyah, Roikhatul Ukhwah, Nisa Haryanti, dan Diana Lusi Lestari. Terima kasih telah bersedia membantu dan membagi sedikit ilmunya dalam mengerjakan skripsi ini, serta motivasi, kesabaran dan doa yang kalian berikan untuk saya selama ini.

7. Terima kasih kepada teman seperjuangan Rizka Amalia yang telah membantu membagikan sedikit ilmunya dan mengajari saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Para pembaca yang budiman, semoga dengan kalian membaca skripsi ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah penulis panjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Brand Awareness*, *Service Quality*, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Produk Rabbani Cabang Margoyoso Kalinyamatan Jepara).”** Skripsi ini disusun guna untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, program studi Manajemen Bisnis Syariah. Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan baik materi maupun non materi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Kepada yang terhormat :

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus, yang telah memberikan kesempatan 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 kemudahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
3. Anisah Setyaningrum, M.Pd, selaku Kaprodi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus, yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
4. Muhaimin, MH.I selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan fikiran 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 ijin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag selaku ketua sidang atau dosen penguji I yang telah membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Tina Martini, SE, M.Si selaku dosen penguji II yang telah membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
 8. Aryanti Muhtar Kusuma, SE., M.Si selaku sekretaris atau penguji III yang telah membantu pelaksanaan demi kelancaran sidang munaqosyah.
 9. Dosen dan Staf Pengajar Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
 10. Khoirul Sa'diyah dan Bapak Yanu selaku Store Manajemen dan HRD dari CV. Rabbani yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Outlet Rabbani Cabang Margoyoso kalinyamatan Jepara.
 11. Bapak dan Ibu tercinta yang telah membimbing dan memberikan arahan serta dukungan kepada penulis baik moral maupun spiritual dalam menyelesaikan skripsi ini.
 12. Teman seperjuangan yang telah memberikan kritik, saran, dan bantuannya dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
- Pada akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari para pembaca sangat diharapkan demi tercapainya kesempurnaan di masa yang akan datang. Demikian skripsi ini disusun, semoga dapat memberikan makna dan bermanfaat bagi penulis maupun pembaca pada umumnya.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Kudus, 18 Februari 2020
Penulis,



Diana Rahmawati
NIM. 1620310060