

**PENGARUH *ISLAMIC SERVICE QUALITY* DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP INTENSITAS
PEMBELIAN PADA KONSUMEN DI CV. MUBAROK
FOOD CIPTA DELICIA KUDUS**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh gelar sarjana (S1)
dalam Bidang Ekonomi Syari'ah (ES)**

Oleh:

**WERLYS YANA MARNI NAHAMPUN
NIM : 1620210059**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
2020**



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Conge Ngembal Rejo Kode Pos 51 Kudus 59322 Telepon (0291)432677

Website : www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi Saudara:

Nama	:	Werlys Yana Marni Nahampun
NIM	:	1620210059
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	:	Ekonomi Syariah
Judul	:	“Pengaruh Islamic Service Quality dan Citra Perusahaan Terhadap Intensitas Pembelian Pada Konsumen di CV. Mubarak Food Cipta Delicia Kudus”

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 02 Oktober 2019 sampai dengan 21 Mei 2020 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Pembimbing,	Kudus, 21 Mei 2020 Asisiten Dosen Pembimbing
-------------	---

Dr. Siti Amaroh, S.E., M.Si
NIP.197405052003122002

Danang Kurniawan, S.E., MM
NID. 198904151036042016



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

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi Saudara:

Nama : Werlys Yana Marni Nahampun
 NIM : 1620210059
 Fakultas : Tarbiyah
 Program Studi : Pendidikan Agama Islam
 Judul : **“Pengaruh Islamic Service Quality dan Citra Perusahaan Terhadap Intensitas Pembelian Pada Konsumen di CV. Mubarak Food Cipta Delicia Kudus”**

Telah diujikan pada **04 Juni 2020** dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. H. Solikhul Hadi, M.Ag</u> <u>NIP : 196702132000031001</u> Ketua/Penguji I	9/6 - 2020	
<u>Dr. Bayu Tri Cahya, S.E., M.Si</u> <u>NIP.198503212011011011</u> Penguji II	11/6 - 2020	
<u>Widi Savitri Andriasari, M.M</u> <u>NIP.199111182019032017</u> Sekretaris/Penguji III	11/6 - 2020	
<u>Dr. Siti Amaroh, S.E., M.Si</u> <u>NIP. 197405052003122002</u> Dosen Pembimbing	11/6 - 2020	
<u>Danang Kurniawan, S.E., MM.</u> <u>NID. 198904151036042016</u> Asisten Dosen Pembimbing	9/6 - 2020	
<u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> <u>NIP.197210201999031001</u> Dekan FEBI	12/6 - 2020	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Werlys Yana Marni Nahampun NIM 1620210059 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun.
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 ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 21 Mei 2020

Yang menyatakan,



Werlys Yana Marni Nahampun
NIM: 1620210059

ABSTRAK

Werlys Yana Marni Nahampun (1620210059) dengan judul “**Pengaruh *Islamic Service Quality* Dan Citra Perusahaan Terhadap Intensitas Pembelian Pada Konsumen Di CV. Mubarak Food Cipta Delicia Kudus**”. Skripsi. Kudus : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syari’ah (ES). IAIN Kudus 2020.

Perkembangan dunia usaha yang dinamis dan penuh persaingan menuntut perusahaan untuk melakukan perubahan orientasi terhadap cara mereka mengeluarkan produk, mempertahankan produknya, menarik konsumen dan menangani pesaing. Begitu pentingnya perusahaan untuk tetap mempertahankan konsumen, maka perusahaan dituntut untuk menciptakan strategi-strategi yang menarik untuk memikat hati para konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik dan menjaga nama baik perusahaan. Oleh karena itu dengan adanya kejadian tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian “Pengaruh *Islamic Service Quality* dan Citra Perusahaan Terhadap Intensitas Pembelian Pada Konsumen Di CV. Mubarak Food Cipta Delicia Kudus”.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 50 responden. Pengolahan data analisis ini menggunakan SPSS 23. Kemudian metode pengumpulan data dengan cara menyebarkan google form lewat media sosial dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas) dan uji hipotesis (uji regresi linear berganda, uji t dan uji determinasi).

Dari hasil penelitian ini diperoleh t_{hitung} untuk masing-masing variabel yaitu *islamic service quality* (X_1) 3,905 citra perusahaan (X_2) 2,482 dengan t_{tabel} 2,009. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan bahwasanya *islamic service quality* (X_1) dan citra perusahaan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap intensitas pembelian (Y). Berdasarkan koefisien determinasi R^2 dari kedua variabel tersebut adalah 37,9%. Hal ini berarti kedua variabel independent hanya mampu menjelaskan sebesar 37,9% variasi dependen, sedangkan sisanya 62,1% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

Kata Kunci : *Islamic Service Quality*, Citra Perusahaan dan Intensitas Pembelian

MOTTO

**Sabar dalam kesulitan dan
bijak dalam bertindak adalah
cara utama meraih sukses**

(Werlys Yana M.N)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada baginda Rasulullah SAW.

Pada kesempatan ini saya dapat menyelesaikan tugas akhir perkuliahan yaitu skripsi sebagai syarat kelulusan dalam mencapai gelar strata 1 (S1) dengan segala kemampuan saya. Keberhasilan dan kesuksesan ini tidak dapat dicapai tanpa perjuangan dan do'a.

Kupersembahkan dan kudedikasikan skripsi ini kepada:

1. Ayahanda Candri Wardi Nahampun dan Ibunda Lerisna Hasugian tercinta yang selalu memberikan kasih sayangnya serta segala pengorbanan untuk kesuksesan anaknya. Dengan segenap iringan do'anya disetiap sujud panjangnya sehingga saya bisa seperti ini.
2. Tidak lupa untuk adikku Ida Faridah Nahampun, Atikah Nur'aini Nahampun dan Arif Rahman Nahampun yang telah memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Serta Keluarga Besar Nahampun dan Hasugian yang selalu mendukung hingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga persembahan kecil ini bisa menjadi persembahan yang membanggakan dan sebagai kado ulang tahun spesial untuk bapak dan mamah di usia 45 tahun ini, serta membawa harapan kejalan yang penuh berkah dan terwujud. Aamiin...

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. KONSONAN

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	A	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	S	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	T	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik diatas
غ	‘gain	G	Ga
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha

ء	Hamzah	‘	Apostrop
ي	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
ـِـَ ي	Fathah dan ya	Ai	a dan i
ـِـَ و	Fathah dan wawu	Au	a dan u

c. Maddahatau Vokal Panjang

Harokat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـِـَ ا ي	Fathah dan alif atau ya’	Â	a dan garis diatas
ـِـَ ي	Kasroh dan ya’	Î	i dan garis diatas
ـِـَ ي	Dhummah dan wawu	Û	u dan garis diatas ¹

¹ [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/3229/13/PEDOMAN - TRANSLITERASI.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/3229/13/PEDOMAN-TRANSLITERASI.pdf), 5-7.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat, rahmat dan hidayahnya kepada kita semua. Shalawat serta salam kami sanjungkan kepada Baginda Nabi Agung Sayyidina Muhammad SAW, yang menjadi tauladan bagi seluruh umat manusia.

Selama penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan partisipasi dari berbagai pihak, baik dari lembaga maupun perorangan. Karena itu penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak.

Dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

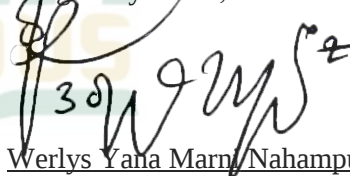
1. Dr. H. Mundakir, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, SH, MH. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Dr. Bayu Tri Cahya, S.E., M.Si. selaku Kepala Program Studi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
4. Dr. Siti Amarah, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa mencurahkan tenaga, pikiran dan waktu dalam membimbing penulisan skripsi ini.
5. Danang Kurniawan, S.E., MM. selaku Asisten Dosen Pembimbing yang senantiasa mendampingi dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Anisa Listiana, M.Ag. selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan pelayanan untuk kebutuhan dalam penulisan skripsi ini.
7. Segenap Dosen IAIN Kudus, yang telah memberikan dan membekali berbagai ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga Besar Menwa 954 “Yudhagama” IAIN Kudus, khususnya untuk Yudha 40 yang selalu memberikan support untuk penulis agar tetap berjuang.
9. Kos Bambu yang telah menjadi tempat tinggal penulis selama menyelesaikan pendidikan di IAIN Kudus beserta orang-orang yang tinggal di Kos Bambu yang telah menemani keseharian penulis dalam menimba ilmu.

10. Sahabat-sahabat ES-B 16' yang telah menemani masa perkuliahan penulis di IAIN Kudus dan mengajarkan penulis arti sebuah kekeluargaan serta saling menyemangati sehingga penulis mampu menyelesaikan studi di IAIN Kudus.
11. Keluarga Besar Ulam Sari dan partner kerja penulis, mb rana, mb mimin, anik, tika, via, adel, pak didik, ulil, johan, mas bayu, pak jompong, mas nahar, bu yuni, pak sule, agus, mijan, bu sri, pak jokowi, nia, yang telah mendengarkan keluh kesah penulis dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah terukir selama ini.
12. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungannya secara langsung maupun tidak langsung hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan yang membangun dari berbagai pihak sebagai pertimbangan dalam penulisan berikutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak pada umumnya.

Kudus, 16 Mei 2020

Yang menyatakan,



Werlys Yana Marni Nahampun
NIM: 16202100059