

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK  
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Kasus pada KURNIA BAKERY  
Jl. Gatot Subroto No 2, Blora)**



**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)  
Dalam Ilmu Syariah

*Oleh :*

**LAILY SHOLIKHAH**  
**NIM: 1420210330**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
2020**



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

---

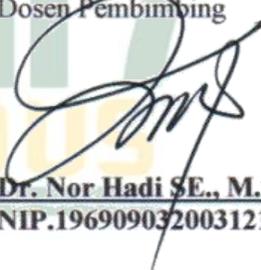
### PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Laily Sholikhah  
NIM : 1420210330  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Kurnia Bakery Jl Gatot Subroto No. 2 Blora)”**.

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak tanggal 13 Agustus 2019 sampai dengan 26 Februari 2020 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 26 Februari 2020  
Dosen Pembimbing

  
**Dr. Nor Hadi SE., M.SI., Akt., CA**  
**NIP.196909032003121001**



**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 MUNAQOSYAH**

Yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

**Nama/NIM** : Laily Sholikhah / 1420210330  
**Fakultas/Prodi** : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah  
**Judul** : “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Kurnia Bakery Jl Gatot Subroto No. 2 Blora)”.

Telah diujikan pada **16 April 2020** dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. H. Solikul Hadi, M.Ag</u></b> NIP. 196702132000031001 Ketua / Penguji I		
<b><u>Dr. Bavu Tri Cahva, S.E., M.Si.</u></b> NIP. 198503212011011011 Penguji II		
<b><u>Surepno, M.Si</u></b> NIP. 198909192018031001 Sekretaris		
<b><u>Dr. Nor Hadi, SE., M.Si., Akt., CA.</u></b> NIP. 196909032003121001 Dosen Pembimbing		
<b><u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H</u></b> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas		



**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya Laily Solikhah NIM 1420210330 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, 26 Februari 2020  
Yang menyatakan



**Laily Sholikhah**  
**NIM: 1420210330**

## MOTTO

*Melangkah! bergeraklah, jangan menyerah, kita tidak perlu memperhitungkan usia dan kegagalan yang telah lalu. Hari ini dan hari esok disediakan Tuhan agar kita bisa merancang peluang sukses untuk hidup kedepan.*

*Tidak pernah ada kata terlambat!*

(Penulis)



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, karya ilmiah ini penulis persembahkan kepada :

1. Untuk Bapak Sutikno, Ibu Nyarinten dan kakakku Bambang Achmad Arwani yang selalu perhatian dan memberikan semangat menyelesaikan studi S1. Terimakasih atas doa dan pengorbanan dari keluargaku yang sangat memotivasiku. Semoga aku bisa menjadi kebanggaan kalian. Aamiin.
2. Untuk Suami dan Buahhatiku (Marjito dan Viola Ersya Nasyifa) yang selalu menyemangati dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Untuk dosen pembimbing kepada Bapak Dr. Nor Hadi SE., M.SI., Akt.CA, yang telah banyak berkorban dan sabar memberikan waktunya dalam mengarahkan yang terbaik untukku demi terselesainya skripsi ini hingga tuntas.
4. Untuk Sahabat seperjuangan di kontrakan (Nita, Santi, Tuhfa, Apitong, Anik) yang telah banyak menorehkan banyak kisah indah dan haru bersama selama proses perkuliahan. Terimakasih pada kalian.
5. Untuk semua teman-teman Kelas ES-I Ekonomi Syariah 2014 yang telah bersama-sama melewati kisah manis dan pahit selama di bangku kuliah, berharap pertemanan ini tetap terjalin selama-lamanya dengan pertemuan kembali dalam keadaan yang sukses. Aamiin.
6. Untuk teman-teman dekatku: Valin, Fatria, Pinil, Ova, Gopang, Salahuddin, Kak ipin yang selalu menyemangatiku serta kebersamaan kita selama ini.
7. Teman-teman KKN di BMT Binna Ummat Sejahtera (Alfi, Azzizatul, Meyga, Nindya, Nahrowiyanto, Puput, Hikmah, Khusnul) Bersama kalian aku belajar kekompakan, tolong menolong dan memaknai hidup.
8. Almamaterku dan Pengelola Prodi Ekonomi Syariah IAIN KUDUS tercinta

## KATA PENGANTAR

### **Bismillaahirrahmaanirrahiim.**

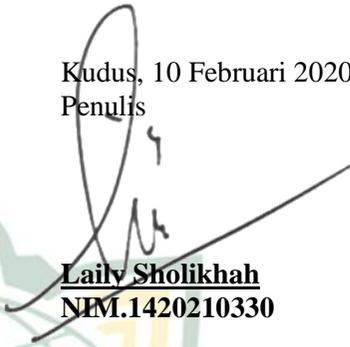
Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Kurnia Bakery Jl. Gatot Subroto No 2, Blora)”**.

Sholawat semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad Sallallahu Alahai wa Alihi wa Ash-Habih. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat dilupakan begitu saja. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah merestui dalam pembahasan dan penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, SH., MH., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Dr. Nor Hadi, SE., M.Si., Akt., CA, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Anisa Listiana, M.Ag, selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan ijin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam menyusun skripsi ini.
5. Para Dosen dan Staf pengajar di lingkungan civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Ridwan Wibisono, selaku owner “Kurnia Bakery” Blora dan segenap karyawan yang telah meluangkan waktunya serta memberikan ijin dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Bapak, Ibu, kakakku serta suamiku dan buahhatiku yang aku banggakan dalam memberikan dorongan do’a, moril maupun materiil dalam penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi strata 1.
8. Sahabat-sahabat terbaik yang telah membantu dalam memberikan semangat dan motivasi bagi peneliti untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis mengucapkan terimakasih dan semoga kebaikan semua pihak yang telah memberikan bantuan mendapat balasan pahala dari Allah SWT. Akhirnya penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga juga kemampuan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila

terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Kudus, 10 Februari 2020  
Penulis

  
**Laily Sholikhah**  
**NIM.1420210330**

