

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN MINAT BELI KONSUMEN
(STUDI KASUS DI JENANG KAROMAH)**



SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah

Oleh :

APRILIYA RIRIN PUSPASARI

NIM : 1420310169

**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

Jl. Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677
Faks 4416613 Website www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Apriliya Ririn Puspasari
NIM : 1420310169
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen (Studi Kasus di jenang Karomah Kudus)”

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 03 September 2018 Sampai dengan 27 Januari 2020 disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Kudus, 27 Januari 2020

Hormat kami,
Dosen Pembimbing



Karebet Gunawan, SE., MM.
NIP. 19710625 200604 1 009



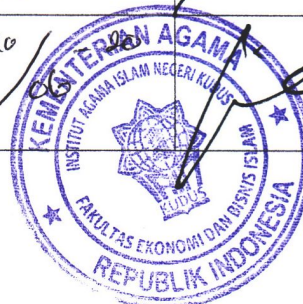
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677
 Faks 4416613 Website www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :
 Nama/ NIM : **Apriliya Ririn Puspasari/1420310169**
 Fakultas/Prodi : **Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Bisnis Syariah**
 Judul Skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen (Studi Kasus di jenang Karomah Kudus)**

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

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP. 19721020 199903 1 001 Ketua /Penguji I	10 / 06 - 20	
<u>Irsad Andriyanto, SE, M.Si</u> NIP. 19800101 200801 1 031 Penguji II	10 / 06 - 20	
<u>Moh. Nurul Qomar, M.EI</u> NIP. 19840316 201801 1 001 Sekretaris /Penguji III	10 / 06 - 20	
<u>Karebet Gunawan, SE., MM.</u> NIP. 19710625 200604 1 009 Dosen Pembimbing	10 / 06 - 20	
<u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP. 19721020 199903 1 001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	10 / 06 - 20	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Apriliya Ririn Puspasari NIM. 1420310169 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, 10 Januari 2020

Yang Menyatakan,



Apriliya Ririn Puspasari

NIM : 1420310169

MOTTO

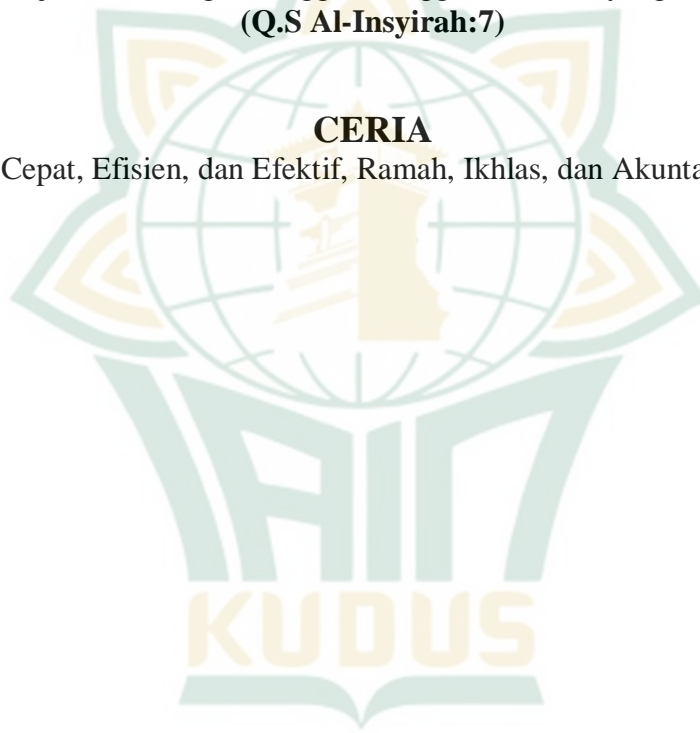
فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya :

“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan),
kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain,”
(Q.S Al-Insyirah:7)

CERIA

(Cepat, Efisien, dan Efektif, Ramah, Ikhlas, dan Akuntabel)



PERSEMBAHAN

Terucap syukur kehadiran Allah SWT, dengan ketulusan hati kupersembahkan karya ini sebagai tanda cinta, kasih sayang dan baktiku kepada :

1. Kedua orangtuaku tercinta (Bapak Dwi Hartono dan Ibu kuntari) beserta keluarga dan kakak dan adek adek saya, atas segala kasih sayang dan cintanya yang tiada terbalas oleh segala bentangan dunia dan segala isinya, terima kasih atas doa yang tiada henti untuk keberhasilanku agar menjadi orang yang berguna dan sukses di kehidupan ini walau sampai habis umurku, tidak akan pernah mampu kubalas semua itu dengan apapun di dunia ini, sebesar apapun nilainya semoga kelak Allah SWT memberkahi dan meridohi-Nya.
2. Bapak Karebet Gunawan, SE, Mm, selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berkonsultasi, memberikan pengarahan dan bimbingan selama ini. Terima kasih atas ilmu, saran dan bimbingan yang telah Ibu berikan semoga Allah SWT selalu membalasnya dengan kebaikan.
3. Teman-teman kelas MBS (E) yang selama ini ikut serta menyemangatiku.
4. Teman seperjuangan skripsi (Khoirun Ni'mah, Siti Nur Nailatul Maghfiroh, Selamat Aji Eka Saputra) yang selalu memberikan dorongan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan pendidikan bersama-sama. Tapi mereka duluan.
5. Nanang Dwi Setyawan, Sof'at Fuaini, terima kasih yang selalu memberikan support tenaga dan pikirannya, memberikan saran dan motivasi untuk menyelesaika skripsi ini.
6. Muhammad Fawwaz Daffa terimakasih yang tak pernah surut memberikan semangatnya dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Dan untuk semua yang tidak bisa Saya sebut satu persatu, Saya ucapan maaf dan terimakasih atas segala bantuan yang kalian berikan.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. KONSONAN

HURUF ARAB	NAMA	HURUF LATIN	NAMA
أ	Alif	Dilambangkan	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	Fa	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
هـ	Ha	H	Ha
ى	hamzah	“	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

2. VOKAL

a. Vokal Tunggal

Tanda	Nma	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. Maddah atau Vokal Panjang

Harokat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـِـَـَ ا ي	Fathah dan alif atau ya'	Â	a dan garis di atas
ـِـَـِ ي	Kasroh dan ya'	Î	i dan garis di atas
ـِـَـُ و	Dhummah wawu	Û	u dan garis diatas

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen (Studi Kasus Di Jenang Karomah)”**

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 peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasikan. Untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Anisah Setyaningrum, M.Pd., selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
4. Karebet Gunawan, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Anisa Listiana, M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para Dosen atau Staf Pengajar di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan ibu serta sahabat-sahabat terbaikku yang selama ini selalu memberikan yang terbaik bagiku serta memberikan semangat belajar dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-temanku seperjuangan yang sama-sama memberikan motivasi dan semangat kebersamaan dalam menyelesaikan skripsi ini.

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, 10 Januari 2020

Penulis



Aprilia Ririn Puspasari

NIM : 1420310169

