

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Kasus Hijab Novie di Kecamatan Jepara
Kabupaten Jepara)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir
dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)

Oleh :

**YENI YULIANA SARI
NIM 1620310051**

**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

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Faks 441613
Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Yeni Yulliana Sari
Nim : 1620310051
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Hijab Novie di Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara)

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 9 September 2019 Sampai dengan 8 Mei 2020 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 14 Mei 2020
Pembimbing,

Sunaidi Abdullah, S.Ag.,M.Hum
NIP. 197801302006041002



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

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama/NIM : Yeni Yuliana Sari / 1620310051
 Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Prodi: Manajemen Bisnis Syari'ah
 Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Hijab Novie di Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara)

Telah diujikan pada 05 Juni 2020 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Ketua/Penguji I <u>Dr. H. Mundakir, M.Ag.</u> NIP. 195810101985031004	10/6/2020	
Penguji II <u>Abdul Haris Na'im, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 197109071998021001	10/6/2020	
Sekretaris/Penguji III <u>Kharis Fadlullah Hana, M.E.</u> NIP. 199112052018011002	10/6/2020	
Dosen Pembimbing <u>Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 19780130200641002	10/6/2020	
Dekan <u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP. 197210201999031001	11/6/2020	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Yeni Yuliana Sari, NIM 1620310051 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, 14 Mei 2020

Yang menyatakan,



Yeni Yuliana Sari

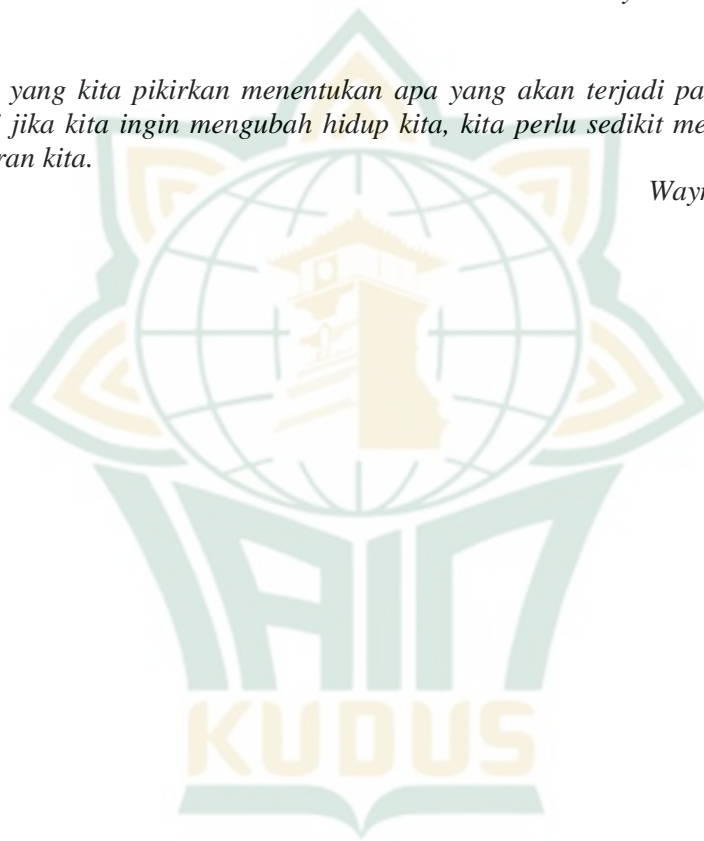
MOTTO

*Sesekali berhentilah sekedar untuk bersantai. Bukan untuk terlena,
Namun membangun semangat untuk perjuangan berikutnya.*

Abdullah Gymnastiar

*Apa yang kita pikirkan menentukan apa yang akan terjadi pada kita.
Jadi jika kita ingin mengubah hidup kita, kita perlu sedikit mengubah
pikiran kita.*

Wayne Dyer

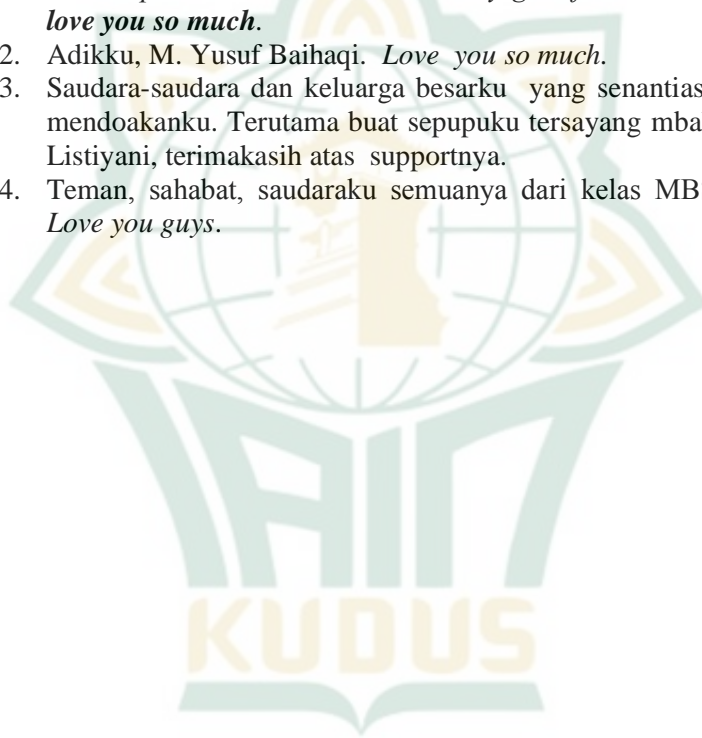


PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ibuk dan Bapakku. Ibuk Umayah dan Bapak Nur Khamid, dua orang yang **paling berharga** dalam hidup saya. Terimakasih atas support, kerja keras, dan doa ibuk bapak untuk saya. *I can't express in words how I am very grateful to have you. I love you so much.*
2. Adikku, M. Yusuf Baihaqi. *Love you so much.*
3. Saudara-saudara dan keluarga besarku yang senantiasa selalu mendoakanku. Terutama buat sepupuku tersayang mbak Ninda Listiyani, terimakasih atas supportnya.
4. Teman, sahabat, saudaraku semuanya dari kelas MBS B'16. *Love you guys.*



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	Tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	اَ..	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	اِ..	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H/h	ظ	Ẓ/ẓ	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/k h	ع awal	'A/'a	ء awal	A/'a'	بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A/'a'	ء akhir	A/a	بِي	Bī
ذ	Ẓ/z	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Ū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَبْ	Abb	فَلَكِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبَّ	Rabb	عَالَمِي	'alamiy
'Ain/Hamzah di belakang		'Ain/Hamzah diwaqf		الْ		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara' a	الْفُرُوعُ	al-furū'	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairī
قَرَاءَ	qara' a	القَضَاءُ	al-qaḍā	الشَّمْسُ	al-syams	سَيِّئٌ	syai'un
Kata Majemukdirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā' Marbūṭah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jamālu d-din	جَمَالُ الدِّينِ	Jamāl al-Din	سَاعَةٌ	sā'ah		

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Alhamdulillahirobbil ‘alaminn, dengan rahmat Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang , puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan dan menganugerahkan kasih sayang, rezeki dan kesehatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Hijab Novie di Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara)”. Shalawat serta salam penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW yang senantiasa kita tunggu syafa’atnya besok di hari akhir.

Skripsi ini tersusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan serkaligus pertanggung jawaban akhir penulis sebagai mahasiswa jurusan Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih ada kekurangan dan kesalahan, maka dari itu, penulis dengan penuh kerendahan hati mengharapkan dan menerima saran dan kritikan dari berbagai pihak untuk dijadikan bahan masukan dan evaluasi untuk perbaikan dan kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya kerja keras, tanggung jawab, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Mundakir M. Ag, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. Bapak Supriyadi, SH., MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Anisa Setya Ningrum, M. Pd selaku Kaprodi Manajemen Bisnis Syariah
4. Bapak Junaidi Abdullah, S. Ag, M. Hum, selaku dosen pembimbing skripsi ini. Terimakasih atas masukan dan bimbingan yang telah diberikan.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Institut Agama Islam Negeri Kudus. Terimakasih atas ilmu dan bimbingan yang sudah diberikan.
6. Ibuk dan bapak yang selalu memberikan support, bantuan materil maupun non materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.

7. Mbak Novita Anggraini,SH, selaku pemilik usaha hijab Novie, dan juga untuk para pelanggan hijab Novie, terimakasih banyak atas bantuan kalian.
8. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan do'a.

Pada akhirnya penulis menyadari bahwa dalam melakukan penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritikk dan saran yang bersifat konstruktif dari pembaca sangat diperlukan demi tercapainya kesempurnaan dimasa mendatang. Demikian skripsi ini disusun, semoga dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.
Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Kudus, 14 Mei 2020
Penulis



Yeni Yuliana Sari
NIM 1620310051