

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
ROCKET CHICKEN 3 KABUPATEN KUDUS**



SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Ekonomi Syari'ah

Oleh:

Tri Efendi Ariyanto

1620210104

**INSTITUTE AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS SYARIAH EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
2020**



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

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa
Skripsi saudara:

Nama : Tri Efendi Ariyanto
NIM : 1620210104
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
HARGA DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN ROCKET
CHICKEN 3 KABUPATEN KUDUS**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan
pembimbing sejak 25 Februari 2020 sampai 13 Mei 2020 dan
disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 2 Maret 2020
Pembimbing

**Karebet Gunawan, SE, MM
NIP. 197106252006041009**



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

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

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara/i:

Nama/NIM : Tri Efendi Ariyanto/ 1620210104
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi
Judul : Pengaruh Kulaitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus.

Telah diujikan pada **4 Juni 2020** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Dr. Abdul Jalil, S.Ag., M.E.I. NIP. 197206192000031002 Ketua/ Penguji I	10-06-2020	
Anisa Listiana, M.Ag. NIP. 197703232007102002 Penguji II	12-06-2020	
Muzyyidatul Habibah, M.E. NIP. 198405252019032018 Sekretaris	12-06-2020	
Karebet Gunawan, S.E., M.M. NIP. 197106252006041009 Dosen Pembimbing	10-06-2020	
Dr. Supriyadi, SH., MH NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	12-06-2020	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Tri Efendi Ariyanto NIM 1620210104** 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, 13 Mei 2020
Yang Menyatakan,




Tri Efendi Ariyanto
NIM. 1620210104

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkakanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (QS. Al-Baqarah: 267)¹



¹ Departemen Agama RI, Al-Baqarah Ayat 267, *Al-Qur'an Terjemah* (Semarang: CV Toha Putra, 1989), 63.

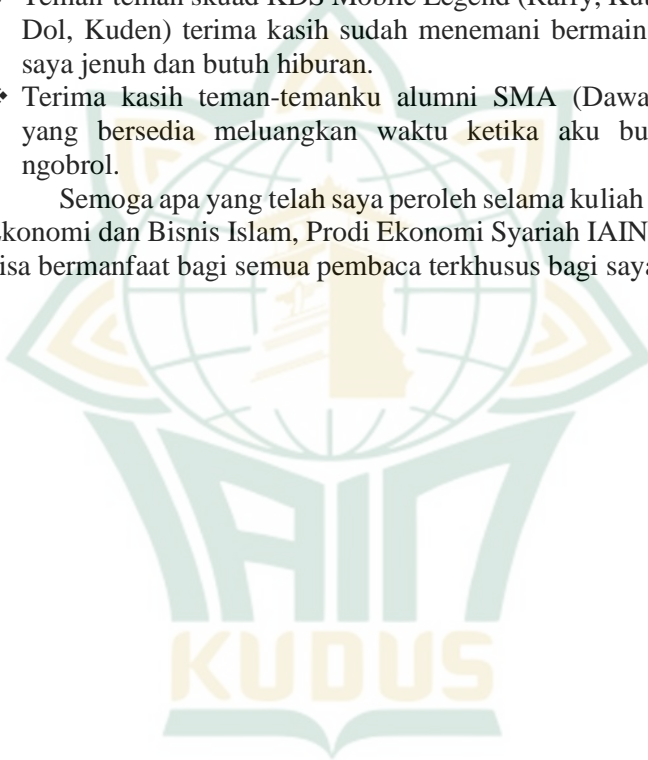
PERSEMBAHAN

Syukur *Alhamdulillah* atas segala nikmat dan karunia yang Allah berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini dengan kemudahan dan kelancaran. Dengan penuh perjuangan, tenaga, pikiran, semangat serta do'a, karya ini ku persembahkan kepada:

- ❖ Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan dan kemudahan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
- ❖ Nabi Muhammad SAW, atas Islam yang beliau bawa, shalawat dan salam semoga selalu tercurah dengan kemuliannya menjadi inspirasi penulis dalam mengarungi kehidupan.
- ❖ Kedua orang tuaku tercinta Bapak Sumarlan (Alm) dan Ibu Asmi dengan ketulusan dan keikhlasannya selalu memberikan do'a yang tak putus asa, kasih sayang yang tak tergantikan, motivasi serta memberikan dorongan kepada penulis baik moral maupun spiritual tanpa kenal lelah untuk meraih sebuah kesuksesan anaknya. Ridlomu penting bagi hidupku.
- ❖ Keluargaku semua, khususnya teruntuk saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan semangat, menghiburku saat dalam keadaan yang ingin dihibur oleh orang lain.
- ❖ Dosen pembimbingku Bapak Karebet Gunawan, SE, MM, yang telah membimbing dan memberikan semangat sehingga terselesaikannya skripsi ini.
- ❖ Manager dan karyawan Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Seluruh dosen dan guru-guruku yang telah memberikan ilmu yang tak terhingga.
- ❖ Ana Fithrotun Nisa', terima kasih atas dukunganmu dan terima kasih telah menjadi bagian penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Seluruh temanku (Yazid, Asyik serta Lana yang sudah keluar duluan) terima kasih sudah menemani perjuangan kita bersama di kelas ES-C yang notabennya laki-lakinya Cuma bertiga.
- ❖ Sahabat-sahabatku Kopek Of Gambas (Heri, Adit, Bawafi, Sueb, Tomi, Alpon, Winoto, Basofi, Daenuri) terima kasih sudah menemaniku selama kurang lebih 3 tahun untuk menjadi sahabat yang terbaik, suka duka bersama kalian tidak akan pernah saya lupakan.

- ❖ Teman-teman klub futsal Barxolid (Sutres, Temon, Niam, dll) terima kasih sudah mengajakku bergabung di klub dan dapat bermain futsal bersama kalian.
- ❖ Teman-temanku ESRC-2016 yang sangat super yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih atas warna-warni dan pengalaman berharga untukku selama ini yang tidak bisa ku lupakan semuanya.
- ❖ Teman-teman skuad KDS Mobile Legend (Raffy, Kutuk, Gayus, Dol, Kuden) terima kasih sudah menemani bermain game saat saya jenuh dan butuh hiburan.
- ❖ Terima kasih teman-temanku alumni SMA (Dawam, Dicky) yang bersedia meluangkan waktu ketika aku butuh teman ngobrol.

Semoga apa yang telah saya peroleh selama kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kudus ini, bisa bermanfaat bagi semua pembaca terkhusus bagi saya pribadi.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 tahun 1987.²

Konsonan Tunggal					Vokal		
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s}	م	M/m	...	A/a
ث	S{/s}	ض	D{/d}	ن	N/n	...	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	...	U/u
ح	H{/h}	ظ	Z{/z}	هـ	H/h	Ma>dd	
خ	KH/k h	ع awal	'A/'a	ء akhir	A 'a'	با	Ba>
د	D/d	ع akhir	A 'a'	ء awal	A/a	بي	Bi>
ذ	Z{/z}	غ	G/g	ي	Y/y	بو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>'nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	حَجَّ	H}ajj	فَلَكِي	Falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبِّ	Rabb	عَمَلِي	'a>lami y
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		ال	Vokal Rangkap		
جَاءَ	Ja'a	الْفُرُوعُ	Al-furu>'	الْقَمَرُ	Al-qamar	كَرِيمٌ	Kari>m
سُورَةُ كَاءُ	Syurak'u	الْقَضَاءُ	Al-qad}a>'	السَّمَنْ	Al-syam	بِدَيْنٍ	Bidainin
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>'Marbu>t}h	

² Nino Indrianto, *Pendidikan Agama Islam Interdisipliner untuk Perguruan Tinggi* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 7.

جَمَالُ الدِّينِ	<i>Jama> luddi> n</i>	جَمَالُ الدِّينِ	<i>Jama >l al- di>n</i>	مُرَابِحَةٌ	<i>Mura >ba h}ah</i>
				مُضَارَبَةٌ	<i>mud} a>ra bah</i>



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah Yang Maha Pengasih dan Penyayang, bahwa atas Taufiq dan Hidayah-Nya, maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Sholawat serta salam tak lupa saya haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus”** ini, telah disusun dengan sungguh-sungguh untuk memenuhi syarat guna memperoleh sarjana satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag, selaku Rektor IAIN Kudus.
2. Dr. Supriyadi, S.H, M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. Bayu Tri Cahya, S.E., M.S.i, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.
4. Pak Karebet Gunawan, SE, MM, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan semangat sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Para dosen dan staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus, yang telah membekali berbagai pengetahuan, pengalaman, serta motivasi. Sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Avinda Yuliana Sari, selaku Manager Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus yang telah membantu dan memberikan izin melakukan penelitian di perusahaan yang dipimpinnya.
7. Para staf dan karyawan Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus, yang telah memberikan data dan informasi selama penelitian berlangsung.
8. Para konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus, yang telah bersedia mengisi kuesioner penelitian ini, peran Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sangat bermanfaat bagi keberhasilan penelitian yang dilaksanakan.

9. Kedua orang tuaku Bapak Sumarlan (Alm) dan Ibu Asmi yang telah memberikan doa, motivasi serta memberikan dorongan kepada penulis baik moral maupun spiritual tanpa kenal lelah untuk meraih sebuah kesuksesan anaknya. Ridlomu penting bagi hidupku.
10. Teman-temanku yang selalu memberikan semangat yang luar biasa, motivasi serta dukungan yang tak kenal lelah dan membantu dengan kerelaan dan ketulusan hati dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dalam arti sebenarnya, namun penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Kudus, 13 Mei 2020
Penulis



Tri Efendi Ariyanto
NIM. 1620210104