

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA YAM YAM RESTO JEPARA**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah**

Oleh :

ARIF ALFIANTO

NIM: 1320310088

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 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 bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : Arif Alfianto
NIM : 1320310088
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Yam Yam Resto Jepara

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 6 Januari 2020 sampai dengan 27 Mei 2020 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 27 Mei 2020
Dosen Pembimbing

Tina Martini, SE., M.Si
NIP. 197703232002122003



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

Jl. Conge Ngembalrejo Kode Pos 51 Kudus 59322 Tlp. (0291) 432677, 438818, Faksimile 441613

Email : febiainkudus@gmail.com dan Website : <http://febi.iainkudus.ac.id>

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

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

Nama/ NIM : Arif Alfianto/ 1320310088

Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Bisnis Syariah

Judul : Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Yam Yam Resto Jepara

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

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M. Si. NIP. 197602252003121002 Ketua Sidang/ Penguji I	10 JUNI 2020	
Shofaussamawati, S.Ag., M.Si. NIP. 197408281999032004 Penguji II	10 JUNI 2020	
Jadzil Baihaqi, M.S.A. NIP. 198904151009092017 Penguji III/ Sekretaris	10 JUNI 2020	
Tina Martini, SE., M.Si NIP. 197703232002122003 Dosen Pembimbing	10 JUNI 2020	
Dr. Supriyadi, SH., MH. NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	10 JUNI 2020	



PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arif Alfianto

NIM : 1320310088

Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah

Judul : **“Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Yam Yam Resto Jepara”**

Dengan ini saya menyatakan yang sebenarnya, bahwa segala sesuatu yang ditulis dalam karya ilmiah ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan dibuatkan orang lain. Dan menyatakan juga dengan penuh tanggung jawab bahwa karya ini bukan jiplakan atau plagiasi terhadap karya tulis orang lain baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau temuan ilmiah yang sudah paten berstandar milik orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan diambil intinya substansinya atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, 10 Mei 2020

Yang membuat pernyataan



Arif Alfianto
NIM. 1320310088

MOTTO

الْوَقْتُ كَالسَّيْفِ إِنْ لَمْ تَقْطَعْهُ قَطَعَكَ

**“Waktu Bagaikan Pedang. Jika Kamu Tidak
Memanfaatkannya dengan Baik, Maka Ia akan
Memanfaatkanmu”**

(HR. Muslim)



PERSEMBAHAN

Syukur yang amat dalam kepada Allah SWT, atas semua rahmat dan inayahNya yang berlimpah serta Rasulku pembuka umat yang menjadi pelita hidup. Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan serta membekaliku dengan ilmu. Atas karunianya lah skripsiku ini terselesaikan.
2. Nabi Muhammad SAW, sebagai suri tauladan bagi seluruh ummatnya.
3. Kedua orang tuaku tercinta bapak Busro dan Ibu Endang Sumanah yang telah merawatku, membesarkanku, melimpahkan kasih sayangnya untukku, kakakku dan adikku tersayang, serta membimbing kami dengan tulus ikhlas. Dan tentunya mereka tak pernah mengeluh dan tak pernah menyerah untuk selalu memberi semangat anak-anaknya berjuang untuk maju meraih kesuksesan.
4. Semua keluarga besarku yang sangat aku sayangi yang selalu memberiku semangat. Terutama untuk mbah uti yang selalu menanyakan kapan lulusnya, karena ingin ikut di acara wisudaku. Tapi ternyata Allah telah memanggilmu terlebih dahulu mbah. Untuk saudara-saudaraku, mas Anam, mbak Eva, Atik yang selalu memberikan semangat disaat kita bersama sedang berkumpul. Dan untuk keponakanku yang imut, lucu dan suka sekali makan yaitu si putri Gentong alias Sherli yang selalu membuatku merasa terhibur.
5. Dosen pembimbingku Ibu Tina Martini, SE., M.Si yang selalu membimbingku dan mengajariku dalam pembuatan skripsi dan selalu memberikan arahan dan semangat yang luar biasa dalam menyelesaikan skripsiku. Pokoknya Bu Tina is the best.
6. Untuk sahabatku yg baru kenal saat KKN di Blora dan orang yang selalu mendukungku dalam mengerjakan skripsi mulai dari ACC judul skripsi saat itu hingga wisuda yaitu Sonia Violita, terima kasih atas semua bimbingan, semangat dan masukannya. Karena kamu adalah pembimbingku kedua setelah bu Tina. Semoga Allah membalas semua kebaikanmu Sonia.
7. Untuk Bu Bos Poniati, yang selalu ingin bakar bakar saat lagi marah.
8. Untuk Abah Rozi dan ibuk Lastri, Gus Zen, mbak Nila, mbak Iis, Gus Cimot, yang sudah membimbingku di PPID (Pondok Pendidikan Islam Darussalam) selama saya kuliah di Kudus. Serta teman-teman pondok kang Matrix pak ustadz gaul, Iput,

- Pi'ong, Faiz Kaspo, Mu'min si bandel, Aan yang selalu kujaili, Rida tersayang, Alfi si cemburuan, dan yang lainnya. Terima kasih karena selalu memberi Suport kepadaku
9. Keluarga besar KKN di desa Gaga'an, Kec. Kunduran, Kab. Blora, Bapak Darsono sekeluarga, dan teman teman KKN yang senantiasa menyayangiku setulus hati meskipun kita baru dipertemukan di bulan Febuari 2017. Namun kasih sayang kalian sudah membekas dihatiku.
 10. Kawan-kawan konco bosok yaitu Mamo, Sela, Syifa, mamah oneng Uli WPC, dan mamah serong anita, sudah 4 tahun ini kita selalu menghabiskan waktu bersama, berkumpul, bercanda dan bergembira selalu. Kita masuk STAIN bersama kita meskipun aku dan Sela lulus yang paling terakhir, tapi tidak masalah yang penting lulus.
 11. Keluarga besar kelas MBS-C angkatan 2013 yang sangat sangat aku cintai dan aku sayangi yang 4 tahun ini kita selalu bersama. Imron cemek, Luqman, Jamal, Anwar, Mamo, Rudi, Faiq, Ema, Fina, Novi, Mual, Laili, dan yang lainnya, saya ucapkan terima kasih karena sudah melewati rintangan dan ujian bersama sama, baik suka maupun duka.
 12. Semua teman kerjaku mbak Rina, mbak Ana, mbak Rowi, mbak Siro, paktde Edi, waskiti, nyi Arum, bos Yuyun, Suganag, pemburu receh Umar ebex, mbak Col Awe, Lindut, Manis, Mbak Yani saka, Anggi dan yang lainnya yang selalu menanyakan kapan lulusku.

Semoga amal dan perbuatan mereka mendapatkan balasan yang sesuai dari Allah Yang Maha Kuasa

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah Yang Maha Pengasih dan Penyayang, bahwa atas Taufiq dan HidayahNya, maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Sholawat serta salam tak lupa saya haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Yam Yam Resto Jepara”** ini, telah disusun dengan sungguh-sungguh untuk memenuhi syarat guna memperoleh sarjana satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (*Manajemen Bisnis Syariah*) 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 Institut Agama Islam Negeri Kudus
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Tina Martini, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan semangat sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Anisa Listiana, M.Ag, selaku kepala perpustakaan IAIN Kudus dan beserta seluruh petugas perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan dalam menyusun skripsi ini.
5. Poniati selaku Bos di Yam Yam Resto Jepara dan semua karyawannya yang telah memberikan izin dan telah membantu untuk melakukan penelitian di Yam Yam Resto Jepara sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
6. Para dosen pengajar di lingkungan IAIN Kudus, yang telah membekali berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibuku tercinta yang telah bersusah payah memberikan motivasi dan dukungan tanpa kenal lelah untuk meraih kesuksesan anaknya. Ridlomu adalah semangat hidupku.
8. Kawan-kawanku semuanya yang selalu memberikan semangat yang luar biasa dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Pelanggan Yam Yam Resto Jepara yang telah bersedia membantu sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini
10. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebut satu persatu yang telah membantu terselesainya penyusunan skripsi ini.

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

Jepara, Mei 2020
Penulis



Arif Alfianto
NIM. 1320310088

