

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *WORD OF MOUTH* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PERILAKU
PENGUNAAN JASA JNE KUDUS**



SKRIPSI

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

Oleh :

**MUHAMMAD IRSYAD
NIM: 1420310004**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 2020**



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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : Muhammad Irsyad
NIM : 1420310004
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh *Brand Image*, *Word of Mouth* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa JNE Kudus

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 16 April 2020 sampai dengan 13 Mei 2020 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqasyah.

Kudus, 13 Mei 2020

Pembimbing

Dr. H. Mundakir, M.Ag
NIP. 195810101985031004



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

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama/NIM : **Muhammad Irsyad / 1420310004**
Fakultas/Prodi : **Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Bisnis Syaria'ah**
Judul : **"Pengaruh Brand Image, Word Of Mouth Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Perilaku Penggunaan Jasa JNE Kudus"**

telah diujikan pada **3 Juni 2020** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag.</u> NIP.197501121999032003 Ketua/Penguji I	10 / 2020 / 6	
<u>Irsad Andrivanto, SE, M. Si.</u> NIP. 198001012008011031 Penguji II	12 / 2020 / 6	
<u>Suparwi, S.Pd.L, M.M.</u> NIP. 198809031033042016 Sekretaris/Penguji III	11 / 2020 / 6	
<u>Dr. H. Mundakir, M.Ag.</u> NIP. 195810101985031004 Dosen Pembimbing	10 / 2020 / 6	
<u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP. 197210201999031001 Dekan	12 / 2020 / 6	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI


Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Muhammad Irsyad NIM. 1420310004 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,


Muhammad Irsyad
NIM. 1420310004



MOTTO

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ
النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ
سَمِيعًا بَصِيرًا﴾

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat” (Q.S An Nisa’: 58)¹



¹ Tim Penulis Naskah Alquran, *Alquran dan Terjemahannya* (Kudus: Mubarakatan Thoyibah, 2018), 543.

PERSEMBAHAN

Puji syukur alhamdulillah dan Dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan karya kecilku ini untuk :

- Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT, karena hanya dengan ridho-Nya lah selalu kuharapkan untuk menyertai setiap tapak langkahku.
- Sebentuk ungkapan kasih untuk orang tuaku tersayang, kasih terindah yang kumiliki dalam hidupku adalah bagaimana kalian memberikan seluruh perhatian cinta dan do'a untukku yang senantiasa mengiringi langkahku.
- Bapak Dr. H. Mundakir, M. Ag., sebagai Dosen Pembimbing yang telah membimbingku dari ketiadaan dan kemiskinan ilmu sampai mengerti makna kehidupan. Doa dan restunya senantiasa saya nantikan semoga ilmu bermanfaat.
- Pimpinan JNE Cabang Kudus yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini JNE Kudus.
- Teman-teman seperjuangan yang sedang berjuang bersama-sama menyelesaikan studi ini dan selalu memberikan semangat satu sama lain.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s}	م	M/m	اَ	A/a
ث	S{/s}	ض	D{/d}	ن	N/n	اِ	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	اُ	U/u
ح	H{/h}	ظ	Z{/z}	هـ	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	A'/a	ء akhir	A'/a'	بَا	Ba>
د	D/d	ع akhir	A'/a'	ء awal	A/a	بِي	Bi>
ذ	Z{/z}	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Yu>' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَکِي	falakiy
س	S/s	ک	K/k	رَب	rabb	عَالِمِي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-wāqf		ال		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْقُرُوع	al-juru>	الْقَمَر	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara'a	الْقَضَاءُ	al-qad'a>	الشَّمْسُ	al-syams	سَيِّ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t/ah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jama>luddi>n	جَمَالُ الدِّينِ	Jama>l al-Di>n			سَاعَةٌ	sa>'ah

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 **“Pengaruh *Brand Image*, *Word of Mouth* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Perilaku penggunaan Jasa JNE Kudus”**. 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, banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, 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 bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dr. H. Mundakir, M.Ag., 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. 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, 13 Mei 2020

Penulis



Muhammad Irsyad

NIM. 1420310004

