

**PENGARUH *PEOPLE*, *PROCESS* DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
DI UD PAS CLASSIK WEDARIJAKSA PATI**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)  
Dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah**

*Oleh :*

**Nor Hayati**

**NIM : 1620310080**

**PRODI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
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 :  
[febiainkudus@gmail.com](mailto:febiainkudus@gmail.com) Website [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

## NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

**Nama/NIM : Nor Hayati/NIM 1620310080**

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

**Judul : Pengaruh *People, Process* dan *Physical Evidence* Terhadap Loyalitas Konsumen di UD. PAS Classik Wedarijaksa Pati.**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak tanggal **11 Februari 2020** sampai dengan **23 September 2020** dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqasyah.

23 September 2020

Dosen Pembimbing

**Dr. Abdul Jalil, S.Ag., M.E.I.**

NIP. 19720619 200003 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jalan Conge Ngembal Rejo Kode Pos 51 Kudus 59322 Telepon  
 (0291) 432677, Website : www.iainkudus.ac.id

**PENGESAHAN MUNAQOSYAH**

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama/NIM : Nor Hayati/NIM 1620310080  
 Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Prodi Manajemen  
 Bisnis Syariah  
 Judul : Pengaruh *People, Proses* dan *Physical Evidence* Terhadap Loyalitas Konsumen di UD. PAS Classik Wedarijaksa Pati.

Telah diujikan pada **02 Oktober 2020** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H</u></b> NIP. 19721020 199903 1 001 Ketua/Penguji I	15-10-2020	
<b><u>Tina Martini, S.E., M.Si.</u></b> NIP. 19770323 200212 2 003 Penguji II	15-10-2020	
<b><u>Surepno, M.Si.</u></b> NIP. 198909191038042016 Sekretaris/Penguji III	15-10-2020	
<b><u>Dr. Abdul Jalil, S.Ag., M.E.I.</u></b> NIP. 197206192000031002 Dosen Pembimbing	13-10-2020	
<b><u>Eni Kusriani, S.E.I., M.E.</u></b> NID.198506102012092017 Asisten Dosen Pembimbing	21-10-2020	
<b><u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H</u></b> NIP. 19721020 199903 1 001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	15-10-2020	



**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Nor Hayati**, NIM : **1620310080**, 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, 23 September 2020  
Yang membuat pernyataan  
Saya,



**Nor Hayati**  
**NIM : 1620310080**

**MOTTO**

*'Teruslah belajar, terus bermimpi, terus bertanya mengapa . Dan jangan puas dengan apa yang sudah kamu ketahui. Jangan pernah berhenti percaya dengan kekuatanmu, imajinasimu, dan bekerja keraslah untuk mengubah dunia'. (Barack Obama)*

مَنْ جَدَّ وَجَدَ

“Barang siapa bersungguh-sungguh, maka dia akan meraih sukses (sukses)”.



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan ridho-Nya yang telah menuntun hamba-Nya sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Karya ini merupakan wujud dari kegigihan dalam ikhtiar untuk orang-orang yang selalu hadir dan berharap keindahan-Nya.

Puji syukur *alhamdulillah* dan dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan karya ini untuk:

1. Allah SWT, karena atas izin dan karunia-Nya telah mempermudah segala urusanku sehingga karya ini dapat dibuat dan diselesaikan dengan baik.
2. Nabi Muhammad Saw, yang senantiasa memberikan syafa'at didunia dan diakhirat untuk umat-Nya.
3. Bapak Nur Hasan dan Ibu Watini yang tak henti-hentinya memberi kasih sayang, cinta, segala dukungan, ilmu agama, materi, dan semangat serta do'a yang tak pernah henti sehingga dapat melewati segala sesuatu dalam menjalankan hidup.
4. Kakak Andi Zamroni yang terus memberikan do'a dan semangat serta Ulya keponakan kesayangan yang selalu memberi keceriaan ketika dirumah.
5. Calon Imamku, Mas Imam Syafi'i, Terima kasih untuk semuanya dalam segala curahan kasih sayang, dukungan, semangat, kebahagiaan, motivasi, dan Do'a luar biasa dalam mengerjakan skripsi ini. Semoga keyakinan dan takdir ini terwujud, insyaa Allah kita bertemu atas Ridho dan Izin Allah SWT.
6. Teman bermain dan seperjuangan kakak-kakak kos Pak Suseno di Perumahan Muria Indah Kudus yang selalu memberi semangat dan motivasi, teman-teman yang ada di Pondok Al-Amin mbak Inta, dek ya, dek la, dek wafa yang selalu memberikan semangat dan do'a-do'a terbaiknya, dan teman rumah ataupun saudara yang ada dirumah Mela Ashiffa yang selalu memberikan semangat dan keceriaan. Dan Khususon Dewi Wijayanti teman seperjuangan dalam segala hal.
7. Untuk guru-guru yang telah mengajar mulai dari TK, SDN Pohgading, MTs Mujahidin Bageng, MA



Mujahidin Bageng. Terima kasih telah diberikan ilmu yang bermanfaat dan tak ternilai banyaknya.

8. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini. Dan yang selalu memberikan semangat kepada mahasiswanya agar bisa lulus tepat waktu.
9. UD. PAS Classik Pati yang telah mengizinkan untuk dijadikan sebagai objek penelitian serta bimbingan dan bantuan dalam menyelesaikan karya ini.
10. Sahabat jauhku Mita dan Fahrída sebagai teman curhat,teman seperjuangan dan penyemangatku sehingga aku bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Ustadz-Ustadzah yang ada di STABA (Sentra Tahfidz Balita) yang selalu memberiku semangat, dukungan dan Do'a yang luar biasa dalam penyelesaian tugas akhir ini. Serta Keluarga "Ghaziyatul Jannah".
12. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas MBS-C 2016, atas segala kebersamaan dan kekeluargaan yang telah kita lalui bersama selama perkuliahan.
13. Teman-teman KKN-IK IAIN Kudus yaitu Luqman, Fitri, Kukuh, Linda, Mita, Yana, Midah, Putri, Mirna, Nadia, Indah, Daenuri dan Said.

Terimakasih sebesar-sebesarnya untuk kalian semua, saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua. Semoga karya ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan mendatang.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	<i>B/b</i>	ش	<i>Sy/sy</i>	ل	<i>L/i</i>	ا	Tanda tanda
ت	<i>T/t</i>	ص	<i>Ṣ/ṣ</i>	م	<i>M/m</i>	...	A/a
ث	<i>Ṣ/ṣ</i>	ض	<i>Ḍ/ḍ</i>	ن	<i>N/n</i>	...	I/i
ج	<i>J/j</i>	ط	<i>T/ṭ</i>	و	<i>W/w</i>	...	U/u
ح	<i>H/h</i>	ظ	<i>Z/ẓ</i>	هـ	<i>H/h</i>	Mādd	
خ	<i>KH/kh</i>	ع	<i>‘A’/a</i>	ء	<i>A’/a’</i>	بَا	<i>Bā</i>
د	<i>D/d</i>	ع	<i>A’/a’</i>	ء	<i>A/a</i>	بِي	<i>Bī</i>
ذ	<i>Ẓ/ẓ</i>	غ	<i>G/g</i>	ي	<i>Y/y</i>	يُو	<i>Bū</i>
ر	<i>R/r</i>	ف	<i>F/f</i>	<i>Tasydīd</i>		<i>Yā’ nisbah</i>	
ز	<i>Z/z</i>	ق	<i>Q/q</i>	أب	<i>Abb</i>	فَلَكَي	<i>Falakiy</i>
س	<i>S/s</i>	ك	<i>K/k</i>	رَب	<i>Rab</i>	عَا لَمِي	<i>‘ālamīy</i>
‘Ain/Hamzah di Belakang		‘Ain/Hamzah di-waqf		الْ		Vokal Lengkap	
قَرَع	<i>qara’ a</i>	الْفُرُوعُ	<i>al-furū’</i>	الْقَمَرُ	<i>al-qamar</i>	غَيْرِي	<i>gairī</i>
قَرَأَ	<i>qara’ a</i>	الْقَضَاءُ	<i>al-qaḍā’</i>	الشَّمْسُ	<i>al-syams</i>	شَيْءُ	<i>syai’un</i>
Kata Majemuk dirangkai			Kata majemuk dipisah			<i>Tā’ Marbūṭah</i>	
جَمَالُ الدِّينِ		<i>Jamāluddīn</i>	جَمَالُ الدِّينِ		<i>Jamāl al-Dīn</i>	سَاعَةٌ	<i>Sā’ah</i>



## KATA PENGANTAR

### *Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillah*, sembah sujud serta puji dan syukur pada-Mu Allah SWT. Tuhan semesta alam yang menciptakanku dengan bekal yang begitu teramat sempurna. Taburan cinta, kasih sayang, rahmat dan hidayat-Mu telah memberikan kekuatan, kesehatan, semangat pantang menyerah dan memberkati dengan ilmu pengetahuan serta cinta yang pasti ada di setiap ummat-Mu. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu dilimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW, yang telah membawa manusia dari zaman Jahiliyah menuju zaman yang berilmu. Semoga kelak di *yaumul qiyamah* diakui sebagai umatnya dan mendapatkan syafa'at dari beliau. Skripsi yang berjudul: **“PENGARUH PEOPLE, PROCESS DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI UD PAS CLASSIK WEDARIJAKSA PATI”** ini telah disusun dengan sungguh-sungguh sehingga memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa bantuan, saran, dan arahan dari berbagai pihak, yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan material maupun spiritual. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Mundakir, M.Ag selaku rektor IAIN Kudus yang telah merestui persembahan skripsi ini,
2. Bapak Dr. Supriyadi, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Bapak selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan segenap waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penyusunan skripsi ini,
4. Ibu Anisa Listiana, S.Ag., M.Ag selaku kepala perputakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin

dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam menyusun skripsi ini,

5. Para dosen atau staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini,
6. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan pendidikan karakter, selalu memberikan keleluasaan kepada penulis serta saudara-saudaraku yang dengan tulus dan ikhlas memberikan dukungan dan do'anya,
7. Segenap guru dan ustadz penulis yang telah mentransfer ilmu agama dan umum mulai sejak kecil yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu,
8. Semua teman-temanku kelas MBS-C 2016 yang senasib seperjuangan, terimakasih atas segala kerjasamanya, bantuan, saran, dan kritiknya yang membangun serta kebersamaanya suka dan duka yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu,
9. Semua pihak yang telah membantu, membimbing dan mendukung penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karenanya tegur sapa yang bersifat konstruktif dari para pembaca dan pendidik sangat diharapkan demi tercapainya kesempurnaan dimasa mendatang. Untuk itu saya sampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya. Dan semoga karya ini bermanfaat bagi siapapun.

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Kudus, 23 September 2020

Penulis



**Nor Hayati**

NIM. 1620310080