

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN AZIZ JAYA RESTO
(Studi Kasus di Aziz Jaya Resto Desa Bumiharjo
Kecamatan Winong Kabupaten Pati
Tahun 2019-2020)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah
Oleh:**

AZIZATUL MURSIDA
NIM 1520210035

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
2020**



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322
Telp. (0291) 432667 Fax. (0291) 441613

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : Azizatul Mursida
NIM : 1520210035
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Aziz Jaya Resto (Studi Kasus di Aziz Jaya Resto Desa Bumiharjo Kecamatan Winong Kabupaten Pati Tahun 2019-2020)

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak **27 September 2018** sampai **13 Mei 2020** dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 13 Mei 2020
Dosen Pembimbing

Karebet Gunawan, SE., MM.
NIP. 197106252006041009



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

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322
 Telp. (0291) 432667 Fax. (0291) 441613

PENGESAHAN MUNAQSYAH

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

Nama : Azizatul Mursida
NIM : 1520210035
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Aziz Jaya Resto (Studi Kasus di Aziz Jaya Resto Desa Bumiharjo Kecamatan Winong Kabupaten Pati Tahun 2019-2020)

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

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Dr. Ahmad Supriyadi, S. Ag., M. Hum NIP. 197507202003121003 Ketua/Penguji I	9 / 10 2020	
H. Jaenal Arifin, M. Ag NIP. 197402072007011026 Penguji II	12 / 10 2020	
Kharis Fadlullah Hana, SE., M.EI NIP. 199112052018011002 Penguji III/Sekretaris	12 / 10 2020	
Karebet Gunawan, SE., MM. NIP. 197106252006041009 Dosen Pembimbing	13 / 10 2020	
Dr. Supriyadi, SH., MH NIP. 197210201999031001 Dekan	13 / 10 2020	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya Azizatul Mursida NIM 15202010035 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 dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 17 Mei 2020



NIM 1520210035

Motto

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَانظُرُوا نَفْسَ مَا قَدَّمْتُمْ لِغَدٍ وَتَقُوا اللَّهَ حَسْبَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ
بِمَا تَعْمَلُونَ (١٨)

Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan (meneliti ulang, mengevaluasi) apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat) yang lebih baik; dan bertaqwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan

(QS. Al-Hasr 18)¹



¹Al-Qur'an, al-Hasr ayat 18, Al-Qur'an dan terjemahnya, (Semarang: Asy-Syifa', 1998), 437.

PERSEMBAHAN

Yang utama dari segalanya

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membeklaiku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kaharibaan Rosulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada:

- Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat, hidayah, rezeki dan semua yang saya butuhkan, Allah lah sutradara terhebat.
- Untuk kedua orang tuaku. Ibu Sriami dan Bapak Marokim, bagiku kalian adalah motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah jemu mendo'akan dan menyayangiku, atas semua pengorbanan dan kesabaran yang tiada batasnya mampu menghantarku sampai kini. Takkan pernah cukup ku membalas cinta kasih Bapak dan Ibu padaku.
- Diriku sendiri Azizatul Mursida, jangan puas hanya sampai disini, terus kejar impianmu, jangan menyerah!
- Teruntuk suamiku terhebat yang sangat aku cintai dan sayangi Mas Milkan Martono, yang senantiasa memberikan dukungan dan lantunan do'a kepadaku demi terselesaikannya skripsi ini. Terimakasih Tuhan, telah menghadirkan beliau dalam hidupku. Beliaulah yang senantiasa menguatkan ku dikala saya terpuruk dan sempat merasa ingin menyerah.
- Terimakasih untuk putra pertamaku, Al-Wakhidul Dhiaulhaq, terimakasih sayang telah menemani bunda mengerjakan skripsi dalam kandungan selama 5,5 bulan. Bunda sangat bahagia Bunda melahirkanmu dan Bunda belum bisa merawatmu dikarenakan Allah lebih menyayangimu.

- Saudara perempuanku, Elisa Elviana yang selalu memberikan dukungan, semangat dan motivasi, keponakanku Muhammad Nizhar Fadhilan dan Mohammad Ridho Davino yang selalu menghiburku dikala jenuh mulai mengusikku serta keluarga keluarga besar terimakasih atas segala do'a dan apa yang telah kalian berikan kepadaku sehingga saya termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
- Terima kasih yang tak terhingga untuk dosen-dosenku, khususnya Ibu Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M. Ag yang mampu menghantarkan saya dari Bab I sampai Bab III. Kepada Bapak Karebet Gunawan, SE, MM. terimakasih atas ilmu, wawasan, bimbingan, semangat, motivasi dan arahan kepada saya sehingga skripsi ini terselesaikan.
- Teruntuk sahabat-sahabatku Indah Sri Lestari, Cahya Iin Yulia, Rizky Noor Umayah, Alviatur Rahmah terimakasih atas dukungannya selama ini, terimakasih jika sedikit atau banyak merepotkan kalian serta motivasi sehingga terselesainya skripsi ini.
- Teman-temanku seperjuangan ESRA 2015 terimakasih untuk canda tawanya selama kurang lebih 4 tahun ini.
- Teruntuk teman-temanku PKL di Surabaya dan Bali, teman-temanku PPL di BMT Fastabiq cabang Batangan Pati, tak lupa juga teman-teman KKN posko 41 di BMT Bina Ummat Sejahtera kalian teman terbaikku, terimakasih untuk kebersamaannya. Semoga selalu terjalin ukhwah yang baik dan terjaga diantara kita sampai kapanpun.
- Semua teman-temanku dan pihak yang tak mungkin saya sebutkan satu-persatu.
- Almamaterku tercinta IAIN Kudus dan semua pihak yang telah memberi dukungan sampai kuliah ini berakhir.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarokatuh.

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat, taufiq, hidayah-Nya berupa limpahan ilmu pengetahuan, kesehatan serta kemudahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Aziz Jaya Resto (Studi Kasus di Aziz Jaya Resto Desa Bumiharjo Kecamatan Winong Kabupaten Pati Tahun 2019-2020)”** sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Ekonomi Syariah dapat terselesaikan dengan baik dan benar.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Mundzakir, M. Ag. selaku Rektor IAIN Kudus yang telah membuat kebijakan-kebijakan yang mempermudah dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Supriyadi, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah banyak memberikan kemudahan dalam hal perizinan yang terkait dengan penelitian ini.
3. Bapak Dr. Bayu Tri Cahya, SE, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kudus yang telah memberikan masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M. Ag. selaku dosen pembimbing proposal yang telah banyak memberikan waktunya, ilmunya, dan arahnya kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Karebet Gunawan, SE, MM. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan

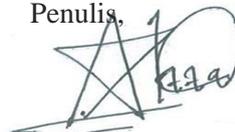
- waktu dan memberikan masukan serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Anisa Listiyani, S. Ag., M. Ag. selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus beserta staffnya yang telah memberikan izin, layanan dan fasilitas perpustakaan yang dibutuhkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
 7. Para Bapak/Ibu dosen dan seluruh staff pengajar IAIN Kudus yang telah membagi berbagai ilmu dan pengalamannya, sehingga dapat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
 8. Kedua orang tua, suami, adik, keponakan yang telah memberikan segala bentuk motivasi baik moril maupun materiil sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
 9. Seluruh sahabat dan teman-teman di manapun kalian berada yang telah menemani, memberikan perhatian dan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
 10. Seluruh responden yang telah bersedia membantu mengisi angket penelitian untuk skripsi ini.
 11. Untuk semua pihak yang belum tercantum dan tidak mampu disebutkan satu per satu yang telah banyak memberikan berbagai bentuk dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan berbagai masukan yang berupa kritik maupun saran demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarokatuh

Kudus, 10 Mei 2020

Penulis,



Azizatul Mursida

IM. 1520210035