

**PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK, INOVASI  
PRODUK, DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus pada Pelanggan Dahlia Bordir Kudus)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Meperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Dalam Ilmu Ekonomi Syariah

*Oleh :*

**MALIKHATUN  
NIM. 1420210307**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PRODI EKONOMI SYARIAH  
TAHUN 2019**



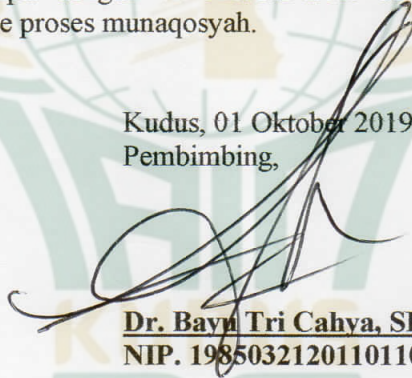
## PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

**Nama** : Malikhatun  
**NIM** : 1420210307  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Program Studi** : Ekonomi Syariah  
**Judul** : Pengaruh Diferensiasi Produk, Inovasi Produk, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Dahlia Bordir Kudus)

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 06 Maret 2018 sampai dengan 01 Oktober 2019 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 01 Oktober 2019  
Pembimbing,



**Dr. Bayu Tri Cahya, SE, M.Si**  
**NIP. 198503212011011011**



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

Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322,  
Telp (0291) 432677

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi  
saudari:

**Nama/ NIM : Malikhatun/ NIM 1420210307**  
**Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah**  
**Judul : Pengaruh Diferensiasi Produk, Inovasi Produk,  
dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas  
Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Dahlia  
Bordir Kudus)**

telah diujikan pada 06 November 2019 dan dinyatakan LULUS dalam  
Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium  
Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag</u></b> NIP. 197501121999032003 Ketua /Penguji I	12-11-2019	
<b><u>Karebet Gunawan, S.E, MM.</u></b> NIP. 197106252006041009 Penguji II	12-11-2019	
<b><u>Ita Rakhmawati, S.Pd., M.Si.</u></b> NID. 198604182024042016 Sekretaris	12-11-2019	
<b><u>Dr. Bayu Tri Cahya, SE, M.Si</u></b> NIP. 198503212011011011 Dosen Pembimbing	18-11-2019	
<b><u>Dr. Suprivadi, S.H., MH.</u></b> NIP. 197210201999031001 Dekan	18-11-2019	



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Malikhatusun** NIM **1420210307** 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, 08 Oktober 2019

Yang menyatakan,



Malikhatusun  
NIM. 1420210307

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ ﴿١٥٣﴾

“Hai orang-orang yang beriman. Jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(Al-Baqarah:153)

“Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil, kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik”

(Evelyn Underhill)





## PERSEMBAHAN

Syukur *Alhamdulillah* penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan kerendahan dan ketulusan hati kupersembahkan dan kudedikasikan skripsi ini kepada :

1. Bapak M. Abdul Qodir (Alm) dan Ibu Siti Narsiyah, yang telah mendidik dan membimbing dengan penuh kasih sayang dan kesabaran. Terimakasih yang tiada tara atas kerja keras dan doa yang kalian panjatkan, dan semoga bapak tenang di sana. Amin.
2. Mbak Nunuk Siti Mu'awanah dan Kakak iseh, ucapan terimakasih atas motivasi, do'a dan dukungan-dukungan yang selama ini kalian berikan.
3. Bapak Dr. Bayu Tri Cahya, SE, M.Si, selaku pembimbingku yang selalu memberikan masukan-masukan dan ilmu-ilmunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang senantiasa memberikan segenap ilmu dan pengajaran serta pengalaman yang sangat berarti dalam pendidikanku di IAIN Kudus.
5. Ibu Hj. Saadah selaku pemilik Dahlia Bordir Kudus, yang telah memberikan ijin dan mendampingi selama penelitian ini berlangsung.
6. Kakak Luqman Hakim, yang selalu memberikan dorongan semangat kepadaku.
7. Almamater tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kudus, terima kasih atas semua pelajaran yang diberikan, sehingga penulis menyadari betapa mahal dan berharganya sebuah ilmu.
8. Semua teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Ekonomi Syariah angkatan 2014 terkhusus kelas H, yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih atas momen yang telah kalian berikan selama masa kuliah, semoga kalian dapat meraih apa yang kalian impikan Amin.
9. Para pembaca yang budiman, semoga dengan membaca skripsi ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Pengaruh Diferensiasi Produk, Inovasi Produk, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Dahlia Bordir Kudus)”**. Skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah Syariah. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ungkapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus, atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus, yang telah memberikan penulis kemudahan dalam penyusunan skripsi.
3. Dr. Bayu Tri Cahya, SE, M.Si, selaku Kaprodi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus, yang telah memberikan penulis kemudahan dalam penyusunan skripsi.
4. Dr. Bayu Tri Cahya, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan fikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Anisa Listiana, M.Ag, selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri 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. Hj. Saadah yang telah memberikan izin dan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian di Dahlia Bordir Kudus.
8. Bapak dan Ibu tercinta, yang telah mengasuh dan membimbing serta memberikan arahan dan dorongan kepada penulis, baik moral maupun spiritual dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan kritik, saran, dan bantuannya untuk selalu memberikan yang terbaik.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari para pembaca sangat diharapkan demi tercapainya suatu kesempurnaan di masa mendatang. Namun demikian, sekecil apapun makna yang terjelma dalam tulisan ini juga diharapkan ada manfaatnya bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya.

Kudus, 30 September 2019

Penulis,



**Malikhatun**

**NIM. 14202010307**