

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA JELITA  
FASHION KUDUS)**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**Naila Raudlotul Jannah**

**1520310017**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
TAHUN 2019**



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

---

### **NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudari:

Nama : Naila Raudlotul Jannah  
NIM : 1520310017  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Online Shop Studi  
Pada Jelita Fashion Kudus

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 09 Agustus 2018 sampai dengan 21 Oktober 2019 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Kudus, 21 Oktober 2019  
Dosen Pembimbing

**Drs. H. Umar, A.C., M.Ag.**  
**NIP. 195504211992031002**



**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

**PENGESAHAN MUNAQOSYAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa

Skripsi saudara :

Nama/NIM : Naila Raudlotul Jannah/NIM 1520310017

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/MBS

Judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Jelita Fashion Kudus)”**

Telah diujikan pada 15 November 2019 dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. H. Mundakir, M.Ag.</u></b> NIP. 19581010 198503 1 004 Ketua Sidang / Penguji I	20 / - 19 " "	
<b><u>Irsad Andriyanto, SE., M.Si</u></b> NIP. 19800101 200801 1 031 Penguji II	20 / - 19 " "	
<b><u>Aryanti Muhtar Kusuma, SE., M.Si</u></b> NIP. 19930427 201903 2 025 Sekretaris / Penguji III	20 / - 19 " "	
<b><u>Drs. H. Umar. Lc., M.Ag</u></b> NIP. 19550421 199203 1 002 Dosen Pembimbing	20 / 19	
<b><u>Dr. Supriyadi, SH., M.H</u></b> NIP. 19721020 199903 1 001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	20 / 19	

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, Saya **Naila Raudlotul Jannah NIM 1520310017** menyatakan dengansesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Kudus, 21 Oktober 2019

Yang Menyatakan,



**Naila Raudlotul Jannah**

**NIM. 1520310017**

**MOTTO**

وَمَنْ جَاهَدَ فَإِنَّمَا يُجَاهِدُ لِنَفْسِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَغَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: “Dan barangsiapa yang berjihad, maka sesungguhnya jihadnya itu adalah untuk dirinya sendiri. Sesungguhnya Allah benar-benar Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”.<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI MUSHAF AL-QURAN AL QURAN TERJEMAH, Al-Quran Transliterasi Latin Terjemah Indonesia Juz 4, (Jakarta, Percetakan PT Suara Agung, 2009), 806.



**PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, Puja dan Puji syukur kepada Allah SWT diri ini tiada daya tanpa kekuatan dari-mu Shalawat serta salamku kepada suri tauladanku Nabi Muhammad SAW.

Dengan segala kerendahan hati dengan tulus ikhlas, kupersembahkan Karya kecilku ini untuk :

1. Ayah dan Ibu tercinta (Rumadi dan Mardiyah) yang selalu mendukung, mendoakan dan memberikan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Dan terimakasih juga atas kebahagiaan yang selalu diberikan dari semasa kecil hingga sekarang.
2. Teman-teman tersayang (Jamik, Mela, Rani, Deny, Yarfa) yang telah menjadi teman baik, juga selalu mendengarkan curhatanku keluh kesahku dan memberikan semangat sehingga aku dapat menyelesaikan karyaku ini.
3. Sahabatku Umi Mashitoh yang sudah menemani dari semester 1-6 banyak suka duka yang sering kita lewati bersama
4. Sahabatku Siti Noor Arifah dan Elly surya dewi yang sudah menjadi teman baik layaknya saudara sendiri, juga menemani dalam penelitian skripsiku hingga selesai.
5. Temanku Ali Khabibi yang sudah membenarkan laptopku untuk menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
6. Teman-teman MBS-A angkatan 2015 yang selalu aku sayangi dan kurindukan kebersamaannya. Teman-teman PPL-KKN 2015, yang kurindukan kebersamaan kita.
7. Saya ucapkan banyak terima kasih tak terhingga kepada Pemilik Jelita Fashion Kudus yang telah berbaik hati mengizinkan observasi penelitian.
8. Untuk semua pihak yang tidak ditampilkan namanya karena alasan halaman yang tak muat yang telah memberikan moril dan spiritual sehingga karya ini dapat terselesaikan.

Semoga pengorbanannya diberkahi dan mendapat Ridho dari Allah SWT.

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Jelita Fashion Kudus**”.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat dilupakan begitu saja. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, SH., MH., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Anisah Setyaningrum, M. Pd, selaku Kaprodi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus, yang telah memberikan penulis kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Drs. H. Umar, LC., M.Ag. selaku dosen Pembimbing Proposal yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Proposal.
5. Drs. H. Umar, LC., M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Anisa Listiana, M. Ag, selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Semua Dosen dan Staf Pengajar di IAIN Kudus yang telah membekali berbagai pengalaman sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu tercinta serta segenap keluargaku yang selama ini selalu memberikan yang terbaik bagiku serta memberikan semangat belajar dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua teman-teman dan sahabatku MBS-A angkatan 2015 yang selalu bersama tempat berbagi dalam suka dan duka serta dukungan dan kebersamaan kita selama ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis mengucapkan terimakasih banyak dan semoga kebaikan semua pihak yang telah memberikan bantuan mendapat balasan pahala dari Allah SWT.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga kemampuan dan menyusun skripsi ini. Karena itu, kritik konstrktif dari siapapun diharapkan dapat menyapa tulisan ini sebagai bahan pertimbangan dalam proses kraetif berikutnya. Dan harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Kudus, 21 Oktober 2019

Penulis



**Naila Raudlotul Jannah**