

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi kasus pada Unit usaha Taman Ria Demak)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
dalam Bidang Manajemen Bisnis Syari'ah (MBS)**

**Oleh:
Taufiek Hendri Setyawan
NIM 1420310017**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARI'AH
TAHUN 2021**



**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 : febi@iainkudus.ac.id Website : www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : **Taufiek Hendri Setyawan**
NIM : **1420310017**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**
Program Studi : **Manajemen Bisnis Syari'ah**
Judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Unit Usaha Taman Ria di Jalan Teuku Umar No. 01 Desa Katonsari Kecamatan Demak Kabupaten Demak**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 10 Oktober 2018 s.d. 04 Februari 2021 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Kudus, 04 Februari 2020
Dosen Pembimbing

Maaidi Abdullah, S.Ag, M.Hum



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 : febi@iainkudus.ac.id Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Nama : Taufiek Hendri Setyawan
NIM : 1420310017
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah
Judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Unit Usaha Taman Ria di Jalan Teuku Umar No. 01 Desa Katonsari Kecamatan Demak Kabupaten Demak

Telah diajukan pada **24 Februari 2021** dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. H. Solikhul Hadi, M.Ag</u> NIP. 196702132000031001 Penguji I	9-03-2021	
<u>Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, S.H., M.M</u> NIP. 197401092005012002 Penguji II	9-03-2021	
<u>Iwan Fahri Cahyadi, S.P., M.M</u> NID. 197004281001042016 Sekretaris	9-03-2021	
<u>Junaidi Abdullah, S.Ag, M.Hum</u> NIP. 197801302006041002 Dosen Pembimbing	9-03-2021	
<u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H</u> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	9-03-2021	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Taufiek Hendri Setyawan NIM. 1420310017 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, 04 Januari 2021

Yang Menyatakan,



Taufiek Hendri Setyawan

NIM. 1420310017

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٥) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٦) فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ (٧)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,
Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila
kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan
sungguh-sungguh (urusan) yang lain”

(QS. Al-Insyiroh: 5-7)¹



¹ Al-Qur'an Surat Al-Insyiroh ayat 5-7, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, CV Madinah Ilmu, Sukabumi, 2013, 596

PERSEMBAHAN

Ya Allah

Dengan penuh perjuangan, iringan do'a dengan kesabaran hati,, air mata dan ketegaran selalu ku lalui, akhirnya karya tulis sederhana ini bisa ku selesaikan. Semoga karya tulis ini akan menjadi kunci pembuka gerbang keindahan yang sangat mulia kelak nanti. Dengan segala ketulusan hati, usaha dan jerih payah, kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Ibunda tercinta **Suyati** dan Ayahanda **Suardi** yang tidak henti mendo'akan, kasih sayang dan pengorbanan selalu mengalir tiap hari untuk putranya yang tidak pernah mampu membalasnya, dan selalu memberikan dukungan setiap langkahnya demi putranya.
2. Adikku tercinta **Darul Eksandi Arizki** yang selalu memberi motivasi agar tak kenal lelah dalam menyelesaikan tugas akhir ini, maafkan kakakmu belum bisa jadi orang yang kamu harapkan, tapi saya yakin akan selalu menjadi kakak yang terbaik untukmu.
3. Para Guru dan Dosenku yang telah mendidik, membimbing, mengajariku dengan ketulusan dan kesabaran semoga kelak akan dibalas oleh Allah SWT.
4. Sahabat-sahabatku khususnya yang selalu menemaniku baik suka maupun duka hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, kebersamaan selama ini tidak akan penuh aku lupakan.
5. Keluarga besar Racana Sunan Kudus-Robi'ah Al-Adawiyah yang selalu memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Keluarga besar Dewan Kerja Cabang Demak yang senantiasa memberikan motivasi agar tak kenal lelah dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Keluarga besar PT. ANWUSA unit usaha Taman Ria Demak yang telah bersedia meluangkan waktu dalam penelitian ini.
8. Teman-teman seperjuangan kelas **A-MBS** yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungan dan kalian semua adalah inspirasiku dalam menyelesaikan semua tugas-tugas kuliah.
9. Teman-teman seperjuangan **PPL CV. Angkasa** yang selalu kompak dalam menjalankan tugas-tugas **PPL**, terima kasih

- atas semuanya, sudah memberikan banyak ilmu dan kenangan.
10. Teman-teman seperjuangan **KKN Posko 05 Desa Jogoloyo Demak**, yang selalu kompak dalam menjalankan tugas-tugas **KKN**, terima kasih atas semuanya, sudah memberikan banyak ilmu dan kenangan.
 11. Semua orang yang telah mengenalku. Serta para pembaca.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Maha Suci Allah dengan segala keagungan dan kebesaran-Nya segala puji syukur hanya tercurah pada-Nya, sehingga atas iringan ridlo-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi walaupun belum mencapai sebuah kesempurnaan. Namun harapan hati kecil semoga dapat bermanfaat.

Iringan sholawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada beliau Nabi Agung Muhammad SAW yang menjadi cahaya di atas cahaya bagi seluruh alam, beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya yang setia.

Berkat karunia dan ridlo-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) dalam ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan unit usaha Taman Ria di Jalan Teuku Umar No. 01 Desa Katonsari Kecamatan Demak Kabupaten Demak". Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasikan. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Mudakir, M.Ag, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, S.H, M.M, selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
4. Junaidi Abdullah, S.Ag, M.Hum., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, meluangkan waktu tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyelesaikan 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. Bambang Andoko,S.E, selaku Direktur Utama PT. Demak Aneka Wirausaha (PERSERODA) yang telah memberikan izin untuk melakukan praktek penelitian dalam menyusun dan menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Arif Kusumo,A.Md, selaku Kepala Unit Usaha Taman Ria Demak yang telah memberikan izin untuk melakukan praktek penelitian dalam menyusun dan menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Para dosen dan staf pengajar di lingkungan Institut Agama Islam negeri Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman sekelas dan seperjuangan kelas A-MBS 2014 dan semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya. Karena itu, kritik dan saran 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 ini, pun juga diharapkan ada manfaatnya.

Kudus, 05 Februari 2021
Penulis,



Taufiek Hendri Setyawan
NIM. 1420310017