

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
ELZATTA HIJAB GALERI KUDUS**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:  
Ulia Ayuning Tias  
1720310033**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
TAHUN 2021**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Conge Ngembalrejo Kode Pos 51 Kudus 59322 Tlp. (0291)  
432677 Faksimile 441613

Email : febiiainkudus@gmail.com dan Website :  
<http://febi.iainkudus.ac.id>

---

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Ulia Ayuning Tias  
NIM : 1720310033  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul : Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Elzatta Hijab Galcri Kudus.

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbingan sejak 20 Juli 2020 sampai dengan 30 September 2020 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 30 September 2020  
Pembimbing,

**H. M. Husni Mubarak, S.E., M.M**  
**NIP. 198012262006041003**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 JL. Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus  
 59322Telp. (0291) 432677 Faks 441613Email:  
[Febi@iainkudus.ac.id](mailto:Febi@iainkudus.ac.id) website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

### PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama / NIM : Ulia Ayuning Tias / 1720310033

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

Judul : "Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Elzatta Hijab Galeri Kudus"

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

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Nor Hadi, SE, M.Si., Akt., CA</u> NIP. 196909032003121001 Ketua/ Penguji I	13 / 04 2021	
<u>Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum</u> NIP. 197801302006041002 Penguji II	14 / 04 2021	
<u>Ita Rakhmawati, M.Si</u> NIP. 19860418202404016 Sekretaris	13 / 04 2021	
<u>Dr. H. M. Husni Mubarak, S.E., M.M</u> NIP. 198012262006041003 Dosen Pembimbing	14 / 04 2021	
<u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	14 / 04 2021	



**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya Ulia Ayuning Tias NIM 1720310033 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa 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 penelitian skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidak benaran pernyataan saya ini.

Kudus, 30 September 2020

Yang Menyatakan,



**Ulia Ayuning Tias**  
**NIM. 1720310033**

## MOTTO

**“ Hal yang paling penting adalah menikmati hidupmu,  
menjadi bahagia, apaun yang terjadi”.**

**\_Audrey Hepburn\_**

**“Apa yang kita pikirkan menentukan apa yang akan terjadi  
pada kita. Jadi kita ingin mengubah hidup kita, kita perlu  
sedikit mengubah pikiran kita”.**

**\_Wayne Dyer\_<sup>1</sup>**



---

<sup>1</sup> Fiki Ariyanti, “ Kata Kata Bijak yang Keren agar Hidupmu Penuh Motivasi”, dalam [www.cermati.com](http://www.cermati.com), diakses pada 28 september 2020.

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT. Karena dengan rahmat dan hidayah-Nya telah memberikanku kekuatan, membekaliku ilmu serta memperkenalkanku dengan rasa cinta, atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan kepadaku akhirnya karya tulis skripsi terselesaikan. Shalawat serta salam tak lupa kupanjatkan kepada Nabi Muhammad SAW. kupersembahkan karya sederhana ini teruntuk:

1. Teruntuk kedua orang tuaku Bapak Mu'alif dan almarhumah Ibu Maschah, terimakasih atas cinta dan kasih sayangmu yang telah kau berikan kepadaku, pengorbanan yang begitu besar, perhatian maupun motivasi. Tanpa doa dan restu dari Beliau mungkin aku mustahil akan menjadi seperti ini.
2. Teruntuk adikku satu-satunya, Alizha terimakasih sudah memberiku motivasi dan selalu sabar dalam hal apapun.
3. Teruntuk saudaraku Dayyana, terimakasih sudah mau saya repotkan hingga tugas skripsi ini berakhir.
4. Terimakasih kepada teman baikku Laras, Silfia, Ridha, dan Isna Dewi atas canda tawa, ada disaat suka maupun duka, dan kebersamaan yang selalu menyemangati kita semua.
5. Terimakasih kepada Mas Riza, Mas Zaenal Arifin, Mas Nugraha, Feno, yang telah memberikan support dan selalu memberikan semangat dalam hal apapun. Serta teman-temanku yang tidak bisa kusebutkan satu persatu terimakasih atas semua support yang kalian berikan.
6. Teman-teman seperjuangan MBS – A tahun 2017 yang telah terimakasih untu canda tawanya.
7. Teruntuk teman-teman KKN posko 154 kalian adalah teman baikku. Semoga selalu terjalin ukhuwah yang baik sampai kapanpun.
8. Alamamaterku tercinta IAIN Kudus dan semua pihak yang telah memberi dukungan sampai perkuliahan ini berakhir.
9. Terimakasih untuk semua orang yang telah datang dikehidupanku. Semoga mendapatkan kebahagiaan dan kesuksesan untuk kalian semua.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrahmatullahiwabarakatuh.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan beribu-ribu kenikmatan, limpahan ilmu pengetahuan, kemudahan dalam menyelesaikan karya ilmiah skripsi walaupun masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Tetapi dengan keyakinan hati semoga karya tulis ini bermanfaat untuk pembaca.

Shalawat serta salam kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu diharapkan syafaatnya kelak dihari kiamat. Berkat karunia-Nya akhirnya penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “**Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Elzatta Hijab Galeri Kudus**” yang penulis susun untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Penyusunan skripsi banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak mulai dari bimbingan sampai arahan, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Maka, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Mudzakir, M.Ag selaku Rektor IAIN Kudus.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. H. M. Husni Mubarak, S.E., M.M selaku dosen pembimbing proposal dan skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi.
4. Para dosen dan staff IAIN Kudus yang telah membekali ilmu pengetahuan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Rifal Ferdiana selaku leader store Elzatta Hijab Galeri Kudus telah memberikan kesempatan untuk penelitian di Galeri.
6. Bapak, Ibu, dan adik yang telah memberikan motivasi baik moril maupun material sehingga bisa menyusun skripsi dengan lancar.
7. Seluruh responden yang telah mengisi angket.

8. Semua pihak yang membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, semua kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pembaca.

Wassalamu'alaikumwarrahmatullahi Wabarakatuh.

Kudus, 30 September 2020

Penulis



**Ulia Ayuning Tias**

NIM. 1720310033

