

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DI UMKM  
MIE AYAM H. SUBIYONO SUNGGINGAN KUDUS**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata (S.1)  
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

*Oleh:*

**Arief Rahman**

**NIM : 1620310178**

**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 Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322

Telp. (0291) 432677 Faks.(0291) 441613

Email : [kudus.iain@gmail.com](mailto:kudus.iain@gmail.com);

---

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara/i :

**Nama/NIM : Arief Rahman /1620310178**

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

**Judul : Analisis Kualitas Pelayanan dalam  
meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Pada  
UMKM Mie Ayam H. Subiyono)**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak tanggal 12 Desember 2020 sampai 23 Maret 2021 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses selanjutnya.

Kudus, 26 April 2021

Dosen Pembimbing

**H. Jaenal Arifin, M.Ag.**

**NIP: 19740207 2007011026**



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

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama/NIM : Arief Rahman/1620310178  
 Fakultas/Prodi: Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Bisnis Syari'ah  
 Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di UMKM Mie Ayam H. Subiyono Kudus

Telah diujikan pada 09 April 2021 dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Ketua/ Penguji I <u>Wahibur Rokhman, SE, M.Si, Ph. D</u> NIP. 197310282002121002	23/4 2021	
Penguji II <u>Tina Martini, SE., M.Si</u> NIP. 197703232002122003	23/04 2021	
Sekretaris <u>Husnurrosyidah, S.Pd., M.E.,Sy</u> NIP. 198712212028042016	26/4 2021	
Dosen Pembimbing <u>H.Jaenal Arifin, M.Ag</u> NIP. 197402072007011026	26/4 2021	
Dekan <u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP. 197210201999031001		



**PERNYATAAN KEASLIAN**

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya Arief Rahman NIM 1620310178 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 penelitian skripsi ini.

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

Kudus, 22 Maret 2021

Ya:

Arief Rahman



**IAIN  
KUDUS**

**MOTTO**

***“Barang siapa belajar tanpa guru, maka gurunya adalah setan”  
(KH.Bahauddin Nursalim)***

***“Pengetahuan Adalah Senjata Paling Hebat Untuk Mengubah  
Dunia”  
(Nelson Mandela)***

***“Disiplin adalah Jembatan Cita-cita dan Impian”  
(John Ron)***



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, dengan ketulusan hati kupersembahkan karya ilmiah ini sebagai tanda cinta, kasih sayang, dan baktiku kepada :

1. Kedua orang tuaku Bapak Sutikno dan Ibu Umroh atas segala kasih sayang dan cintanya yang tiada terbalas oleh apapun, terima kasih atas do'a yang tiada henti untuk keberhasilanku agar menjadi orang yang berguna dan sukses di kehidupan ini. Sebesar apapun nilainya semoga Allah SWT memberkahi dan meridhoi-Nya.
2. Mas Abdur Rahman dan Semua adik-adikku, Aun, Chumay, dan Alka yang selalu mengisi hidupku, semoga kalian senantiasa diberi keberkahan hidup oleh Allah Subhanahu Wa Ta'ala dan Semoga Aun dan Chumay bisa wisuda Tahun 2021 ini. Amiin ...
3. Keluarga besar Bapak Subiyono selaku pemilik dan pengelola UMKM Mie Ayam H. Subiyono Kudus yang telah mengizinkan saya untuk penelitian di tempatnya dan tak lupa beserta semua karyawan Mie Ayam H. Subiyono yang mau meluangkan waktunya untuk ikut andil dalam proses penyusunan karya ilmiah ini.
4. Alhamdulillah Wa Syukurulillah Untuk Diri Saya Sendiri dan Terima Kasih untuk Seseorang yang sudah menjadi semangat saya untuk kuliah tatap muka dan mohon maaf apabila saya tidak hadir pada Munaqosah maupun Wisudamu di bulan November 2020 karena saya tidak mau melihat saat pacarmu datang, Hiya hiya hiya. Do'a terbaikkmu untukmu. Amiin...
5. Teman-temanku semua di kelas E prodi MBS, terimakasih telah menjadi bagian terbaik dalam hidupku, lekas wisuda, dan sukses untuk kalian semua.
6. Teman-teman kerja Coca-Cola Official Distributor, Rental Mobil, dan Grab Kudus Raya semoga tetap semangat dan bersyukur.
7. Dan tak lupa, semua keluargaku, simbah, pakde, bude, om, bulek, dan semua teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih banyak atas supportnya.

**PEDOMAN TRANLITERASI ARAB**

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ş/ş	م	M/m	...	A/a
ث	Ş/ş	ض	D/d	ن	N/n	...	I/i
ج	J/j	ط	T/t	و	W/w	...	U/u
ح	H/h	ظ	Z/z	هـ	H/h		Madd
خ	Kh/kh	ع	`A/a`	ء	A`/a`	با	Ba
د	D/d	ع	A`/a`	ء	A/a	بي	Bi
ذ	Ž/z	غ	G/g	ي	Y/y	بو	Bu
ر	R/r	ف	F/f		Tasydid		Ya nisbah
ز	Z/z	ق	Q/q	أَبَّ	abb	فَلَکِيَّ	Falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبَّ	rabb	عَالَمِيَّ	`alamiy
`Ain/Hamzah di belakang			`Ain/Hamzah di-waqf		الْ	Vokal Rangkap	
قَرَعَ	qara`a	الْفُرُوعُ	al-furu`	الْقَمَرُ	al-qamar	عَبْرِيَّ	Gairi
قَرَأَ	qara`a	الْقَضَاءُ	al-qada`	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئُ	syai`un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta Marbutah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jamaluddin	جَمَالُ الدِّينِ		Jamal al-Din	سَاعَةٌ	sa`ah

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan di UMKM Mie Ayam H. Subiyono Sunggingan Kudus”**

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Prodi Manajemen Bisnis Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Pada proses penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu peneliti menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Supriadi, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan pengarahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Anisah Setyaningrum, M.Pd., selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syari’ah IAIN Kudus yang telah memberikan pengarahan tentang penulisan skripsi ini.
4. H. Jaenal Arifin, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Anisa Listiana, M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para Dosen atau Staf Pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu serta sahabat-sahabatku yang selama ini selalu memberikan yang terbaik bagiku serta memberikan semangat belajar dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-temanku seperjuangan yang sama-sama memberikan motivasi dan semangat kebersamaan dalam menyusun skripsi ini.



Akhirnya, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya. Karena itu, kritik konstruktif 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 inipun juga diharapkan ada manfaatnya bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya.

Kudus, 26 April 2021

Penulis



**Arief Rahman**  
**NIM. 1620310178**

