

**PENGARUH CITRA TOKO DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI TOKO RIZQI MULIA PASAR KLIWON KUDUS**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir
Dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)**

Disusun Oleh:
ELLA ANGGELA
NIM: 1520310040

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



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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawahini menyatakan skripsi saudara :

Nama : Ella Anggela
 Nim : 1520310040
 Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen
 Bisnis Syariah
 Alamat : Gondosari RT 02 RW 04 Gebog Kudus
 Judul : **Pengaruh Citra Toko dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di Toko Rizqi Mulia Pasar Kliwon Kudus)**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 09-09-2019 sampai dengan 07-11-2019 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 07 November 2019
 Pembimbing


Muhamad Mustaqim, S.Pd.I., MM.
NIP. 19831210200912 1 005



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, Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan skripsi

saudara

Nama : Ella Anggela
 Nim : 1520310040
 Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen
 Bisnis Syariah
 Judul : **Pengaruh Citra Toko dan Kualitas
 Pelayanan Terhadap Kepuasan
 Konsumen (Studi Kasus di Toko
 Rizqi Mulia Pasar Kliwon Kudus)**

Telah diujikan pada 14 November 2019 dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majelis Munaqosyah Sekripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjan.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Dr. Any Ismayawati, SH, M.Hum. NIP. 196505112000032001 Ketua Sidang/penguji I	18 - Nov - 2019	
Junaidi Abdullah, S.Ag., M. Hum. NIP. 197801302006041002 Penguji II	18 / 11 2019	
Makrufah Hidayah Islamiah, MM NIP.199004052019032023 Sekertaris/ Penguji III	10 / 11 2019	
Muhamad Mustaqim, S.Pd.I.,MM NIP.198312102009121005 Dosen Pembimbing	10 / 11 2019	
Dr. Supriyadi, S.H., M.H NIP.197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	20 / 11 2019	

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Ella Anggela NIM 1520310040 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan 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 dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan ini :

Kudus, 07 November 2019

Yang menyatakan



Ella Anggela

NIM. 1520310040

MOTTO

*Tanpa kekosongan, siapapun tidak akan bisa
menilai sesuatu
(Dewi Lestari)*

*Jangan pernah berhenti bermimpi karena mungkin
suatu saat nanti, mimpi kalian akan jadi kenyataan.
(Bambang Pamungkas)*



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puja dan puji syukur ku panjatkan kehadirat-Mu ya Allah. Terimakasih atas limpahan nikmat, karunia dan kemudahan yang selalu engkau berikan untuk menleyesaikan skripsi ini. Tak lupa salawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasul pilihan-Mu, Rasulullah Muhammad SAW. Dengan penuh semangat, perjuangan, ikhtiar, keikhlasan, kesabaran, dukungan dan iringi do'a. Karya kecil sederhana ini akan penulis persembahkan dan dedikasikan untuk orang-orang tercinta:

- Kedua orang tuaku Bapak Anshori dan Ibu Rukati yang senantiasa memberikan kasih sayangnnya, cintanya dan kesabaran kepada anak-anaknya, terimakasih bekal moril dan material yang beliau berikan kepada penulis, terimakasih kedua orang tuaku, pahlawanku, kasih sayangmu yang tak ada henti-hentinya untuk memnyemangatiku, terimakasih atas doa yang tidak ada hentinya untuk mendo'akanku, beliau lah yang selalu memberi dan menuruti apa yang penulis mau, penulis belum bisa dapat mebalas semua apa yang telah beliau berikan.
- Untuk adik satu-satnya Arni Fitrianti semoga kita bisa mewujudkan mimpi dan harapan orang tua kita serta menjadi anak sholehah bagi mereka.
- Untuk saudaraku semuanya yang telah memberikan semangat dan dukungan tanpa henti menyemangatiku saat mengerjakan skripsi dan sudah mendengarkan keluh kesahku.
- Untuk Silvia keponakanku terimakasih juga telah menolong saat penulis membutuhkan bantuan dan memberikan perhatian kepada penulis.
- Untuk sahabatku Lida yang sudah seperti saudara kita kenal dari SMP sampai sekarang masih mau menjadai sahabatku, dan terimakasih sudah mendengarkan keluh kesahku dan terimakasih sudah memberi semangat tanpa henti.
- Untuk Athifa , Torik, Adi, Hamdan, Mafudz, Iqbal, Kirun terimakasih yang telah mau menjadi teman-tamanku dan

terimakasih kalian semua yang pernah mendengarkan keluh kesahu, menghiburku dan meluangkan waktu untuk bermain bersama, tidak akanku lupakan sisi baik kalian, kalian lah teman terbaikku.

- Untuk Silvi yang sudah saya anggap seperti saudara terimakasih tealah menyemangatiku dalam menyelesaikan skripsiku tanpa henti-hentinya untuk menyemangatiku dan menemaniku setiap hari saat penulis kesulitan dalam mengerjakan karya kecil ini samapi selesai.
- Untuk Keluarga berencanaku (Khoirin Nida, siti Rohmaniati, Syafiul Husna) terimakasih sudah menjadi sahabatku darai awal perkuliahan samapai detik ini dan sudah saya anggap seperti saudara sendiri, terimakasih sudah menyemangatai penulis dalam menyelesaikan karya kecil ini
- Untuk Nurul Hidayah, Fuatim Mutoharoh, Maharani Khairun Zanah, Laili Rahmawati, Nor Musfirohtun terimakasih yang selalau ada untukku. Terimakasih yang telah menyemangatiku dalam menyelesaikan karya kecil ini dan kalianlah yang sudah mendengarkan keluh kesahku dari awal kenal sampai sekarang, semoga persahabatan ini tidak pernah terputus dan luntur.
- Untuk laki-laki yang telah menemaniku beberapa tahun ini terimakasih telah mendengarkan keluh kesahku dalam menyelesaikan skripsi, terimakasih atas segala perhatian yang telah diberikan selama ini.
- Untuk kalian keluarga MBS A 2015 terimakasih atas ukiaran keangan canda tawa dalam kelas yang tidak akanpernah penulis lupakan.
- Untuk (Rizky, Rizka, Ukwa, Khatul, Reva, Kholid), terimakasih sudah kenal kalian waktu PPL dan KKN dan menjadi sahabatku.
- Untuk guru-guruku pahlawan tanpa tanpa tanda jasa mulai TK, SD, SMP, SMK, terimakasih ilmu yang di berikan dan tak ternilai banyaknya.
- Untuk dosen pembimbing proposal Ibu Anisa Listiana, M.Ag yang telah membimbing penulis di dalam pembuatan proposal skripsi.
- Untuk dosen pembimbing skripsi Bapak Muhammad Mustaqim, S.Pd.I., MM terimakasih telah membantu

penulis menyelesaikan skripsi dan telah membimbing dengan sebaik myngkin.

- Untuk para dosen IAIN Kudus terimakasih telah mendidik, membimbing, mengajar dan mencerdasakan kita.
- Untuk Bapak Supriyanto dan Ibu Siti Qori'ah selaku pemilik usaha yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
- Semua oarang yang telah menyemangatiku dan memperhatikanku yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan ketulusan niat dan keikhlasan hati, Allah mudahkan segalanya. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir kuliah ini. Semoga apa yang kita kerjakan di Ridhoi Allah SWT.



KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga atas iringan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Salawat dan salam mudah-mudahan tetap terlimpahkan kepada baginda Rasulullah SAW, para keluarga, sahabat dan pengikutnya yang telah membawa kita dari kegelapan dan kebodohan menuju alam yang terang yaitu Dinul Islam.

Penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Toko dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi di Toko Rizqi Mulia Pasar Kliwon Kudus)”**, disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Ilmu Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Mudzakir, 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. Anisa Listiyani, S.Ag., M. Ag. selaku dosen pembimbing proposal yang telah bersedia memberikan bimbingan di dalam penyusunan proposal skripsi.
4. Muhamad Mustaqim, S.Pd.I., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Anisa Listiyani, S.Ag., 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 menyesuaikan penyusunan skripsi ini.
 7. Pahlawanku, Malaikat duniaku yang telah mengasuh, membimbing, melindungi, mendoakan serta memberikan arahan dan dorongan kepada penulis, baik moral, materil maupun spiritual dalam menyelesaikan skripsi ini.
 8. Bapak Supriyanto dan Ibu Siti Qori'ah yang sudah terbuka dan memudahkan peneliti untuk melakukan penelitian ini.
 9. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan kritik, saran dan semangatnya agar senantiasa dapat memberikan yang terbaik.
 10. Serta semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

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 dari tulisan ini pun juga diharapkan ada manfaatnya bagi penulis sendiri dan bagi pembaca pada umumnya.

Kudus, 07 November 2019
Penulis



ELLA ANGGELA
NIM. 1520310040