

**PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN ISLAMI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA AYAM GEPREK SA'I DI KOTA KUDUS**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
Dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)

Oleh:

ERVINA DAMAYANTI

NIM : 1720310071

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



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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : Ervina Damayanti
NIM : 1720310071
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi: Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Geprek Sa'i Di Kota Kudus

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 8 Januari 2021 sampai dengan 7 April 2021 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 7 April 2021
Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ekawati', is written over a large, faint watermark of the IAIN Kudus logo.

Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, SH., MM
NIP.197401092005012002



**KEMENTERIAN AGAMA RI
 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 MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama/ NIM : **Ervina Damayanti / 1720310071**
Fakultas/Prodi : **Ekonomi Dan Bisnis Islam/ Manajemen
 Bisnis Syari'ah**

Judul : **Pengaruh Diferensiasi Produk Dan
 Kualitas Pelayanan Islami Terhadap
 Kepuasan Konsumen Pada Ayam Geprek
 Sa'i Di Kota Kudus**

Telah diujikan pada **06 Mei 2021** dan dinyatakan **LULUS**
 dalam Ujian Majelis Munaqosah 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	27 / 2021 05	
<u>Karebet Gunawan, SE., MM</u> NIP. 197106252006041009 Penguji II	28 / 2021 05	
<u>Danang Kurniawan, SE., MM</u> NIP. 198904151036042016 Sekretaris	02 / 06 2021	
<u>Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, SH.,MM</u> NIP. 197401092005012002 Dosen Pembimbing	28	
<u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP. 197210201999031001 Dekan FEBI	28	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Ervina Damayanti** NIM. **1720310071** 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 ketidak benaran pernyataan saya ini.

Kudus, 17 April 2021
Penulis



Ervina Damayanti
NIM. 1720310071

MOTTO

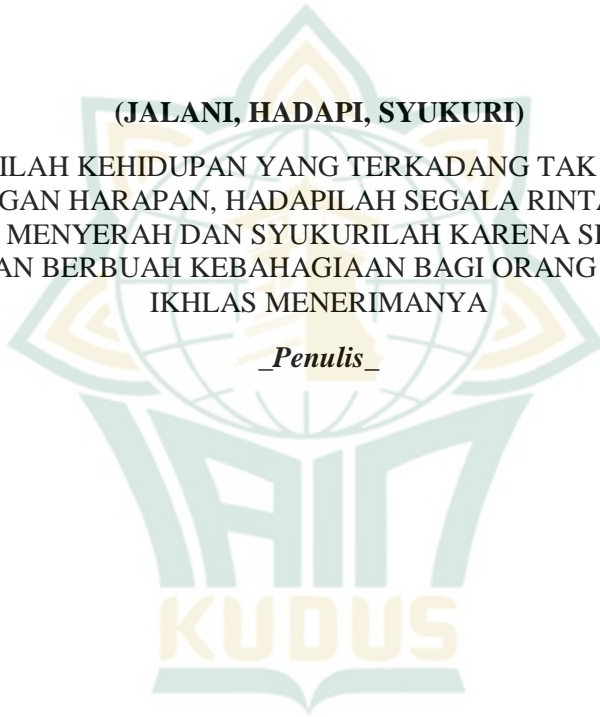
“Apabila Anda Berbuat Kebajikan Kepada Orang Lain, Maka Anda
Telah Berbuat Baik Terhadap Diri Sendiri”

Benyamin Franklin

(JALANI, HADAPI, SYUKURI)

JALANILAH KEHIDUPAN YANG TERKADANG TAK SEJALAN
DENGAN HARAPAN, HADAPILAH SEGALA RINTANGAN
TANPA MENYERAH DAN SYUKURILAH KARENA SEMUA ITU
AKAN BERBUAH KEBAHAGIAAN BAGI ORANG YANG
IKHLAS MENERIMANYA

Penulis



PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT. Yang telah memberikan nikmat, kemudahan, kelancaran dan apapun yang penulis butuhkan sampai sekarang. Semoga selalu diberikan yang terbaik sampai akhir kelak. Aamiin.

Melalui puncak karya yang luar biasa di akhir studi penulis saat ini, penulis persembahkan setulus hati kepada:

1. Keluarga besar terutama Orang tuaku tercinta, Bapak Khobir dan Ibu Iskati serta adik-adikku yang selalu mendoakan tanpa henti, menasehati dan mendukung penulis dalam setiap keputusan yang diambil selama ini.
2. Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, SH., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan telah memberikan arahan serta bimbingan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
3. Keluarga keduaku di Kudus, Bapak Asmuni, Ibu Rukati dan Dek eva yang selalu memberikan dukungan, semangat dan motivasi agar segera menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Galang Armai tersayang yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan tanpa lelah dalam penyelesaian skripsi, serta selalu setia menemani penulis di segala keadaan apapun.
5. Sahabat-sahabat terbaikk, Erni, Riska, Sisca, dan Izade yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, dorongan semangat tanpa henti dan selalu menemani penulis dalam keadaan apapun.
6. Semua teman penulis, dari kelas MBS-B angkatan 2017, teman-teman KKN, serta teman-teman organisasiku UKK KSR-PMI Unit Kudus yang telah menemani penulis dalam dunia perkuliahan dan memberikan pengalaman yang berharga dengan mengenalkan apa arti sebuah pertemanan dihidup ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K Nomor: 158
Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1.	ا	Tidak dilambangkan	16.	ط	t}
2.	ب	B	17.	ظ	z}
3.	ت	T	18.	ع	'
4.	ث	s/	19.	غ	G
5.	ج	J	20.	ف	F
6.	ح	h}	21.	ق	Q
7.	خ	Kh	22.	ك	K
8.	د	D	23.	ل	L
9.	ذ	z/	24.	م	M
10.	ر	R	25.	ن	N
11.	ز	Z	26.	و	W
12.	س	S	27.	ه	H
13.	ش	Sy	28.	ء	'
14.	ص	s}	29.	ي	Y
15.	ض	d}			

2. Vokal Tunggal (Monoftong)

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
َ	<i>Fathah</i>	A	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I	I
ُ	<i>Dammah</i>	U	U

3. Vokal Rangkap (Diftong)

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
اِي	Fathah Dan Ya	Ai	A dan I
اُو	Fathah Dan Wau	Au	A dan U

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *haulā*

4. Vokal Panjang (Maddah)

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اِي	Fathah Dan Alif Atau Ya	Ā	a dan garis di atas
ي	Kasrah Dan Ya	Ī	i dan garis di atas
و	Dammah Dan Wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

قِيلَ : *qīla*

فُرُوضٌ : *Furūd*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, taufiq dan hidayahnya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ayam Geprek Sa’i Di Kota Kudus”** dengan lancar dan tidak ada halangan suatu apapun. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya, semoga kita semua mendapatkan syafa’atnya di *yaumul akhir* nanti. Aamiin

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Manajemen Bisnis Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus. Penulis menyadari bahwa setiap proses penyusunan, pengumpulan data, mengolah data, penganalisisan data, sampai yang terakhir penyimpulan hasil tidak terlepas dari bantuan, masukan, saran, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus
2. Dr. Supriyadi, S.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan persetujuan atas terselesainya skripsi ini
3. Anisah Setyaningrum, M.Pd sebagai Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Syariah
4. Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, SH, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, serta memberikan saran dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini
5. Anisa Listiani, M.Ag selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus beserta staf perpustakaan yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan sebagai bahan pendukung penyusunan skripsi ini
6. Seluruh Dosen dan staf IAIN Kudus khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan berlangsung
7. Bapak, Ibu, kakakku dan adik-adik tercinta serta Galang Armai yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan

- dukungan berupa moril maupun materil selama perkuliahan berlangsung hingga terselesainya skripsi ini dengan sebaik-baiknya
8. Bapak Huda selaku tangan ketiga di lokasi penelitian penulis, yang telah memberikan izin penelitian ini dan membantu penulis memberikan informasi yang dibutuhkan
 9. Sahabat-sahabatku, Riska, Erni, Sisca dan Izade. Terutama Erni yang satu dosen pembimbing denganku, terimakasih karena selalu menemani berjuang, membantu dan memberikan semangat tanpa henti
 10. Teman-teman seperjuangan program studi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus yaitu kelas B angkatan 2017 serta keluarga besar UKK KSR-PMI Unit IAIN Kudus yang memberikan semangat dan dukungan dalam bentuk apapun selama masa perkuliahan hingga terselesainya skripsi ini.

Akhir kata, penulis hanya bisa mengucapkan terimakasih dan mendo'akan semoga Allah SWT membalas semua bentuk kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Kritik dan saran yang konstruktif selalu penulis harapkan sebagai bahan perbaikan dalam menyusun karya tulis berikutnya. Semoga dengan selesainya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca. Aamiin.

Kudus, 03 Maret 2021

Penulis



Ervina Damayanti

NIM : 1720310071