

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *PRICE*, *BRAND IMAGE*, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PENGGUNA APLIKASI *GRAB FOOD***



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI EKONOMI 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

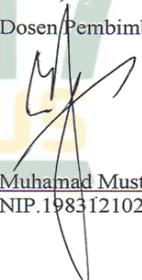
**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : Luluk Alfiana  
NIM : 1620210242  
Fakultas : Ekonomi dan Binis Islam  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Price*, *Brand Image*, Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Grab Food (Studi Kasus Pada Mahasiswa IAIN Kudus Prodi Ekonomi Syariah Agkatan 2016)"

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 20 Oktober 2020 sampai 5 Mei 2021 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 05 Mei 2021  
Dosen Pembimbing

  
Muhamad Mustaqim, S.Pd.I., MM.  
NIP.198312102009121005



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

Jl. Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322

Telp. (0291) 432677, Faks 441613

Email : febiainkudus@gmail.com Website : [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

**PENGESAHAN MUNAQOSYAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama/Nim : Luluk Alfiana / 1620210242  
 Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah  
 Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Price*, Dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi *Grab Food*"

Telah diujikan pada 28 Mei 2021 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

| NAMA  | TANGGAL    | TANDA TANGAN |
|---|------------|--------------|
| <u>Dr. H. Zumrodi, M.Ag</u><br>NIP. 196206081993031001<br>Ketua/Penguji I                             | 07.06.2021 |              |
| <u>Dr. Salivo, S.Ag, M.SI.</u><br>NIP. 197204182005011005<br>Penguji II                               | 07.06.2021 |              |
| <u>Ita Rakhmawati, S.Pd., M.Si.</u><br>NIP. 198604182024042016<br>Sekretaris Sidang                   | 08-06-2021 |              |
| <u>Muhamad Mustaqim, S.Pd.I., MM</u><br>NIP. 198312102009121005<br>Dosen Pembimbing                   | 08.06.2021 |              |
| <u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H</u><br>NIP. 197210201999031001<br>Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam |            |              |



### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Luluk Alfiana NIM 1620210242 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya 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 kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan ini.

Kudus, 05 MEI 2021

Yang menyatakan



**Luluk Alfiana**  
NIM: 1620210242

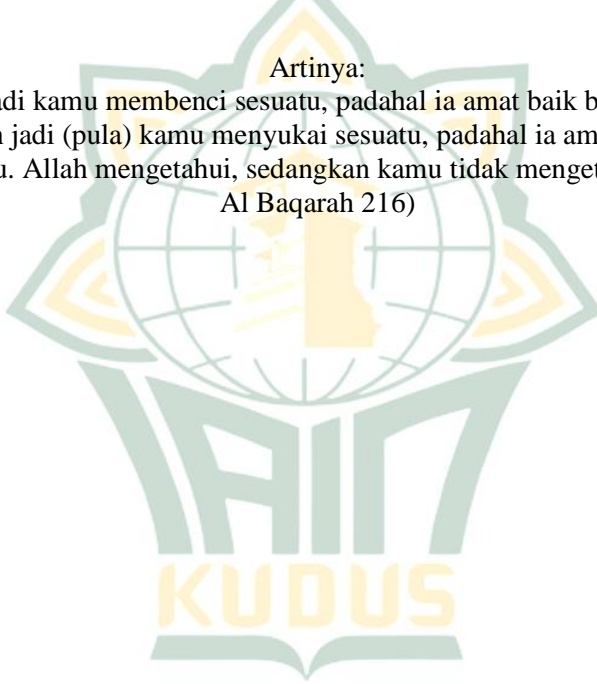
## MOTTO

كُتِبَ عَلَيْكُمُ الْقِتَالُ وَهُوَ كَرْهٌ لَّكُمْ وَعَسَىٰ أَن تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ  
لَّكُمْ وَعَسَىٰ أَن تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا

تَعْلَمُونَ ﴿٢١٦﴾

Artinya:

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui, sedangkan kamu tidak mengetahui. (QS Al Baqarah 216)

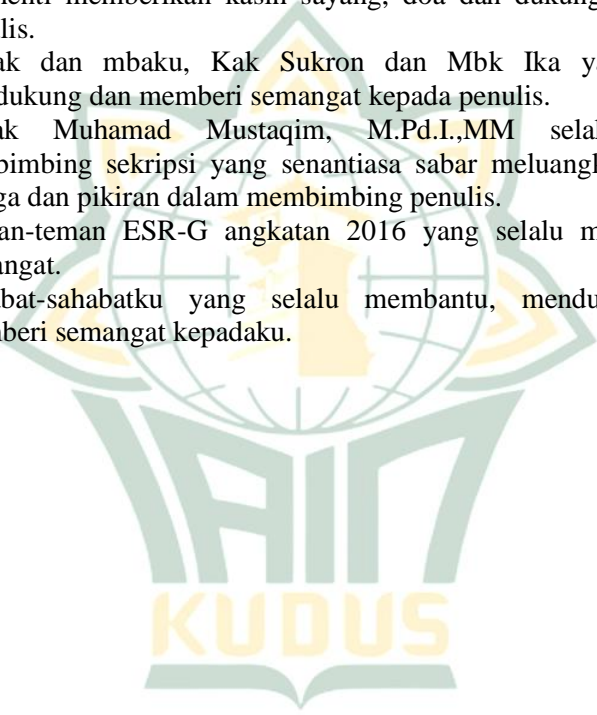


**PERSEMBAHAN**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji syukur atas segala rahmat, nikmat dan karunia yang dilimpahkan oleh Allah SWT serta syafa'at Rasulullah SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Karya ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku Bapak Samian (Alm) dan Ibu Zakiyatu, yang tak henti memberikan kasih sayang, doa dan dukungan kepada penulis.
2. Kakak dan mbaku, Kak Sukron dan Mbak Ika yang selalu mendukung dan memberi semangat kepada penulis.
3. Bapak Muhamad Mustaqim, M.Pd.I.,MM selaku dosen pembimbing sekripsi yang senantiasa sabar meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing penulis.
4. Teman-teman ESR-G angkatan 2016 yang selalu memberikan semangat.
5. Sahabat-sahabatku yang selalu membantu, mendukung dan memberi semangat kepadaku.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alkamdulillah, Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Price, Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Grab Food (Studi Kasus Pada Mahasiswa IAIN Kudus Prodi Ekonomi Syariah Angkatan 2016)**”.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat dilupakan begitu saja. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag, selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan izin penelitian sehingga penelitian ini dapat diselesaikan oleh penulis.
2. Dr. Supriyad, SH., MH, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan bimbingan dan persetujuan penulisan skripsi.
3. Bayu Tri Cahya, SE.,M.Si, selaku ketua program studi Ekonomi Syariah IAIN Kudus.
4. Muhamad Mustaqim, M.Pd.I.,MM, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan 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. Seluruh Dosen IAIN Kudus yang telah membekali berbagai ilmu dan pengetahuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
8. Bapak (Alm), ibu dan kakakku tercinta yang selalu menyayangi dan mengasihiku serta sabar dan ikhlas dalam mendidikku, senantiasa memberi dukungan baik material maupun spiritual yang menjadikan sebuah motivasi kepada penulis.
9. Seluruh teman seperjuanganku pada Program Studi Ekonomi Syariah angkatan 2016.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan, oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik serta saran yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Kudus, 05 Mei 2021

Penulis,

Luluk Alfiana

NIM. 1620210242

