

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM, KUALITAS
PELAYANAN DAN KERAGAMAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
CV. DUA MERPATI KUDUS**



SKRIPSI

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

Oleh :

SEPTIANA DWI ARIANTO

NIM: 1420310003

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI 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 : Septiana Dwi Arianto
NIM : 1420310003
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk terhadap Kepuasan Konsumen CV. Dua Merpati Kudus

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 12 Februari 2021 sampai dengan 6 Mei 2021 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Pembimbing I


Dr. H. Mundakar, M.Ag
NIP. 19581010 198503 1 004

Kudus, 6 Mei 2021

Pembimbing II


Ita Rakhmawati, S.Pd., M.Si.
NIP. 19860418 202404 2 016



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Conge Ngembalrejo PO Box 51 Kudus 59322 Telp
 (0291) 432677 Fax. 441613 Website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa

skripsi saudara:

Nama : Septiana Dwi Arianto
 NIM : 1420310003
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Judul : Pengaruh Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan, dan Keragaman Produk terhadap Kepuasan Konsumen Cv Dua Merpati Kudus

Telah diujikan pada **27 Mei 2021** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, S H, M M</u> NIP. 197401092005012002 Ketua/Penguji I		
<u>Dr. H M Husni Mubarak, S E, M M</u> NIP. 198012262006041003 Penguji II		
<u>Iwan Fahri Cahyadi, S P, M M</u> NIP. 197004281001042016 Sekretaris/Penguji III		
<u>Dr. H. Mundakir, M. Ag.</u> NIP. 195810101985031004 Dosen Pembimbing	11/6/21	
<u>Ita Rakhmawati, S.Pd., M. Si</u> NIP. 198604182024042016 Asisten dosen pembimbing		
<u>Dr. Supriyadi, MH.</u> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam		



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI


Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Septiana Dwi Arianto NIM. 1420310003 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 ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 5 Mei 2021
Yang Menyatakan,

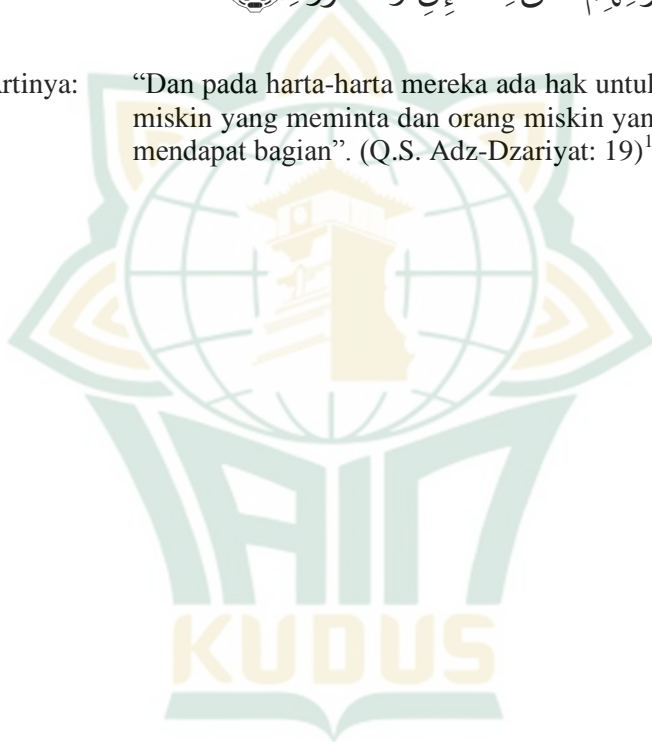



Septiana Dwi Arianto
NIM. 1420310003

MOTTO

وَفِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ لِّلسَّائِلِ وَالْحَرُومِ ﴿١٩﴾

Artinya: “Dan pada harta-harta mereka ada hak untuk orang miskin yang meminta dan orang miskin yang tidak mendapat bagian”. (Q.S. Adz-Dzariyat: 19)¹

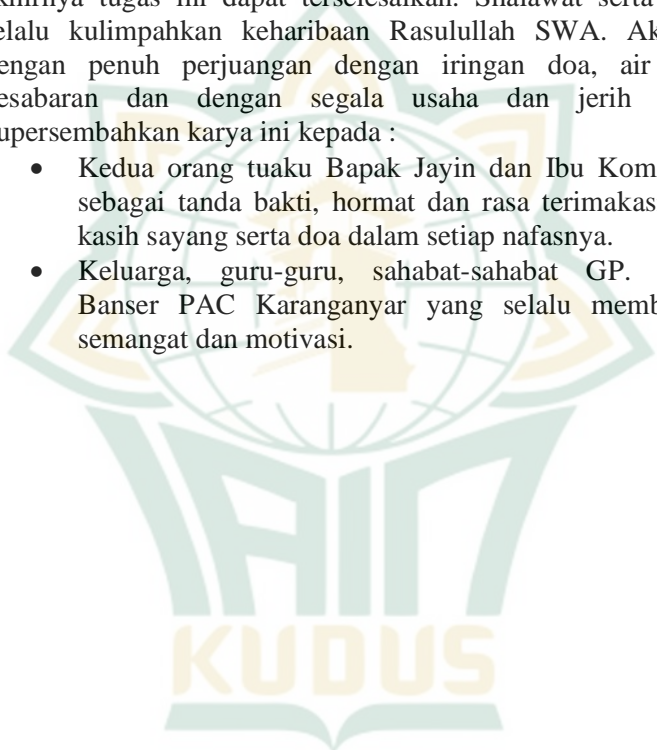


¹ Tim Penulis Naskah Alquran, *Alquran Dan Terjemahannya* (Kudus: Mubarakatan Thoyibah, 2018), 542.

PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta puji dan syukur kepadamu Allah SWT atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya tugas ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kulimpahkan keharibaan Rasulullah SWA. Akhirnya dengan penuh perjuangan dengan iringan doa, air mata, kesabaran dan dengan segala usaha dan jerih payah, kupersembahkan karya ini kepada :

- Kedua orang tuaku Bapak Jayin dan Ibu Komariyah, sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih atas kasih sayang serta doa dalam setiap nafasnya.
- Keluarga, guru-guru, sahabat-sahabat GP. Ansor, Banser PAC Karanganyar yang selalu memberikan semangat dan motivasi.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. KONSONAN

HURUF ARAB	NAMA	HURUF LATIN	NAMA
أ	alif	Dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta	T	Te
ث	sa	S	es (dengan titik diatas)
ج	jim	J	Je
ح	ha	H	Ha (dengan titik dibawah)
خ	kha	Kh	Ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	Z	Zet (dengan titik diatas)
ر	ra	R	Er
ز	za	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	Es dan ye
ص	sad	S	Es (dengan titik dibawah)
ض	dad	D	de (dengan titik dibawah)
ط	ta	T	te (dengan titik dibawah)
ظ	za	Z	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik diatas
غ	‘gain	G	Ga
ف	fa	Fa	Ef
ق	qaf	Q	Ki
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El

HURUF ARAB	NAMA	HURUF LATIN	NAMA
م	mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wau	W	We
هـ	ha	H	Ha
ى	hamzah	“	Apostrop
ي	ya	Y	Ye

2. VOKAL

a. Vokal Tunggal

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasroh	I	I
ـُ	Dhummah	U	U

b. Vokal Rangkap

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
يـَ	Fathah dan ya	Ai	a dan i
وـَ	Fathah dan wawu	Au	a dan u

c. Maddah atau Vokal Panjang

Harokat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
يـَ اـَ	Fathah dan alif atau ya'	â	a dan garis di atas
يـِ	Kasroh dan ya'	î	i dan garis di atas
وـُ	Dhummah wawu	û	u dan garis diatas

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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 **“Pengaruh Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk terhadap Kepuasan Konsumen CV. Dua Merpati Kudus”**. Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Anisah Setyaningrum., M.Pd., selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing I dan Ita Rakhmawati, S.Pd., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, 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 Institut Agama Islam Negeri Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

7. Bapak dan ibu serta sahabat-sahabat terbaikku yang selama ini selalu memberikan yang terbaik bagiku serta memberikan semangat belajar dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-temanku sepejuangan yang sama-sama memberikan motivasi dan semangat kebersamaan dalam menyelesaikan 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, 5 Mei 2021
Penulis



Septiana Dwi Arianto
NIM. 1420310003