

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Konsumen Kafe Rolet di Desa Kelet Kecamatan
Keling Kabupaten Jepara)**



SKRIPSI

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

Oleh:

**I'in Fitriani
NIM 1620310027**

**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**

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677
Faks 441613 Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www. iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : I'in Fitriani
NIM : 1620310027
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap
Kepuasan Konsumen Cafe Rolet Di Desa Kelet Kecamatan
Keling Kabupaten Jepara”**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan Pembimbing sejak
Tanggal 16 November 2020 sampai 19 April 2021 dan disetujui untuk dapat
dilanjutkan keproses selanjutnya.

Kudus, 19 April 2021

Dosen Pembimbing

Dr. Taufiqurrahman Kurniawan. SHLMA

NIP. 197307272003121001



PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi Saudara :

Nama : I'in Fitriani
NIM : 1620310027
Prodi : Manajemen Bisnis Syari'ah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Konsumen Cafe Rolet di Desa Kelet Kecamatan Keling Kabupaten Jepara)

Telah diujikan pada **25 Mei 2021** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, Sehingga dapat dilakukan Yusidium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Abdul Haris Naim, S.Ag.,M.H. NIP. 197109071998021001 Ketua Sidang / Penguji I	10 Juni 2021	
Muhammad Mustakim, S.Pd.I.,M.N. NIP. 198312102009121005 Penguji II	11 Juni 2021	
Indah Dewi Maharany, M.M. NIP. 198703252119032014 Sekretaris / Penguji III	11 Juni 2021	
Dr. Taufikurrahman Kurniawan, SH.L.M.A. NIP. 197307272003121001 Dosen Pembimbing	08 Juni 2021	
Dr. Supriyadi, SH.,MH. NIP. 197210201999031001 Dekan	11 Juni 2021	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **P'in Fitriani NIM. 1620310027** 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, 19 April 2021
Yang Menyatakan,



P'in Fitriani
NIM. 1620310027



MOTTO

Artinya: “Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan ke sanggupannya...”

(Q.S Al-Baqarah:286)



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan ridho-Nya yang telah menuntun hamba-Nya sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Karya ini merupakan wujud dari kegigihan dalam ikhtiar untuk orang-orang yang selalu hadir dan berharap keindahan-Nya.

Puji syukur *alhamdulillah* dan dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan karya ini untuk:

1. Kepada bapak Dosen pembimbing bapak Dr. Taufiqurrahman Kurniawan. SHI.MA.
2. Kepada kedua orang tua saya bapak Sugiyarto dan ibu Uswatun hasanah yang semangatnya tak pernah surrut demi membahagiakan segenap keluarga
3. Untuk adek saya Nanda Agung Afriza dan Dian Nur Baiti yang selalu support saya dalam mengerjakan setiap tugas
4. Kepada seluruh keluarga besar saya di Temanggung dan juga di sumatra, di aceh, yang sangat sayang dan juga mendukung setiap langkah saya
5. Kepada sahabat-sahabat saya yang selalu ada untuk mendukung setiap langkah saya, mulai dari pertama kali menginjakkan kaki di kampus kebanggaan kita, hingga bisa keluar dari zona nyaman saya , terkhusus mbak Kukuh Wijayanti yang sepenuhnya telah membantu dan selalu mendukung setiap perjalanan saya dalam mengampu tugas ini, Dwi Astuti, Lukmanul Hakim.
6. Kepada mbak Risma Nelysa Ratih, Shofi nur Azmi, Qoriatii, yang tak pernah bosan dalam memberikan setiap motifasi untuk kebaikan dek iiii.
7. Kepada seluruh sahabat kecil saya yang selalu memberikan dukungan real dan materiel nya, sigit setiawan, wahyu budi santoso, lathii fatun ni'mah SP.d, endang setia ningsih, fendi indra lestari.
8. Kepada seluruh rekan rekanita cafe rolet yang telah memberikan pelayanan terbaik di dalam tugas akhir saya.
9. Tetuntut teman teman bisnis saya yang telah berbagi dalam setiap ilmu yang di miliki nya. Kak michael, Alexander Wesley, kak edyk manajemen, kak fendy chausat patiwara.
10. Teruntuk sahabat saya semuanya yang ada di solo, boyolali, klaten, merapi, gunung kidul, situbondo, yang telah memberikan waktunya untuk bisa memberikan kesan berharga dalam hidup saya.

11. Dan yang terakhir untuk pembaca yang budiman yang saya harapkan saran dan kritiknya yang membangun guna karyakarya selanjutnya dapat lebih baik lagi.

Terimakasih sebesar-sebesarnya untuk kalian semua, saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua. Semoga karya ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan mendatang.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/i	ا	Tanda tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	...	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	...	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	...	U/u
ح	H/h	ظ	Ẓ/ẓ	ه	H/h	Madd	
خ	KH/kh	ع	‘A’/a	ء	A’/a’	بَا	Bā
د	D/d	ع	A’/a’	ء	A/a	بِي	Bī
ذ	Ẓ/ẓ	غ	G/g	ي	Y/y	يُ	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydūd		Yā’ nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	Abb	فَلَكِي	Falaki y
س	S/s	ك	K/k	رَب	Rab	عَالَمِي	‘āلامي y
‘Ain/Hamzah di Belakang		‘Ain/Hamzah di-waqf		ان		Vokal Lengkap	
قَرَعَ	qara’a	الْفُرُوعُ	al-furū’	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairī
قَرَأَ	qara’a	الْقَضَا ءُ	al- qaḍā’	السَّمْسُ	al-syams	شَيْئِي	syai’u n
Kata Majemuk dirangkai			Kata majemuk dipisah			Tā’ Marbūṭah	
جَمَانِ الدِّينِ		Jamāludd īn	جَمَانِ الدِّ يْنِ		Jamāl al-D īn	سَاعَةٌ	Sā’ah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, sembah sujud serta puji dan syukur pada-Mu Allah SWT. Tuhan semesta alam yang menciptakanku dengan bekal yang begitu teramat sempurna. Taburan cinta, kasih sayang, rahmat dan hidayat-Mu telah memberikan kekuatan, kesehatan, semangat pantang menyerah dan memberkati dengan ilmu pengetahuan serta cinta yang pasti ada di setiap ummat-Mu. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu dilimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW, yang telah membawa manusia dari zaman Jahiliyah menuju zaman yang berilmu. Semoga kelak di *yaumul qiyamah* diakui sebagai umatnya dan mendapatkan syafa'at dari beliau. Skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Rolet Di Desa Kelet Kecamatan Keling Kabupaten Jepara”** ini telah disusun dengan sungguh-sungguh sehingga memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Manajemen Binsis Islam IAIN Kudus.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa bantuan, saran, dan arahan dari berbagai pihak, yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan material maupun spiritual. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Mundakir, M.Ag selaku rektor IAIN Kudus yang telah merestui persembahan skripsi ini,
2. Bapak Dr. Supriyadi, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Bapak Dr. Taufiqurrahman Kurniawan, SHI, MA selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan segenap waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penyusunan skripsi ini,
4. Ibu Anisa Listiana, S.Ag., M.Ag selaku kepala perputakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam menyusun skripsi ini,
5. Para dosen atau staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini,
6. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan pendidikan karakter, selalu memberikan keleluasaan kepada penulis serta saudara-saudaraku yang dengan tulus dan ikhlas memberikan dukungan dan do'anya,

7. Segenap guru dan ustadz penulis yang telah mentransfer ilmu agama dan umum mulai sejak kecil yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu,
8. Semua teman-temanku kelas MBSRA 2016 yang senasib seperjuangan, terimakasih atas segala kerjasamanya, bantuan, saran, dan kritiknya yang membangun serta kebersamaanya suka dan duka yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu,
9. Semua pihak yang telah membantu, membimbing dan mendukung penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karenanya tegur sapa yang bersifat konstruktif dari para pembaca dan pendidik sangat diharapkan demi tercapainya kesempurnaan dimasa mendatang. Untuk itu saya sampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya. Dan semoga karya ini bermanfaat bagi siapapun.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kudus, 19 April 2021

Penulis



I'in Fitriani

NIM. 1620310027