

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN  
(Studi Kasus pada Konveksi Originality Pati)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar (S.I)  
Dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah

*Oleh:*

**Muhamad Minarto**  
**NIM : 1520310120**

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



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

Jl. Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Telp. (0291) 432677 Fax. 441613 Kudus

Email : [febiiainkudus@gmail.com](mailto:febiiainkudus@gmail.com); [prodimbs@iainkudus.ac.id](mailto:prodimbs@iainkudus.ac.id)

Website : [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

---

---

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi

saudara:

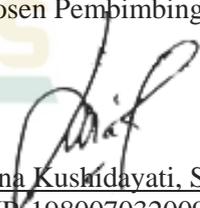
Nama : Muhamad Minarto  
Nim : 1520310120  
Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen  
Bisnis Syariah  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan  
Kepuasan Konsumen Terhadap  
Loyalitas Konsumen (Study Kasus  
Pada Konveksi Originality Pati)

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 21 Februari 2019 sampai dengan 10 Mei 2021 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 10 Mei 2021

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

  
Lina Kushidayati, S.H.I.,MA.  
NIP. 198007032009122002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jalan Conge Ngebalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291)  
 432677 Faks 441613 Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www.  
 iainkudus.ac.id

**PENGESAHAN MUNAQSAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama / NIM : Muhammad Minarto / 1520310120  
 Fakultas/Prodi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/ Manajemen  
 Bisnis Syari'ah  
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konveksi Originality Pati)

Telah diujikan pada 27 Mei 2021 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosah 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	19-09-2021	
<u>H. Muhammad Husni Mubarak, S.E., M.M.</u> NIP. 198012262006041003 Penguji II	13-09-2021	
<u>Iwan Fahri Cahyadi, S.P., M.M.</u> NIP. 197004281001042016 Sekretaris	11-06-2021	
<u>Lina Kushidayati, S.HI., M.A.</u> NIP. 198007032009122002 Dosen Pembimbing		
<u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H.</u> NIP. 197210201999031001 Dekan FEBI		



**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Muhamad Minarto, NIM 1520310120 dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Konveksi Originality Pati).” Menyatakan bahwa:

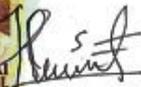
1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan keperluan apapun.
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 15 April 2021

Yang Membuat Pernyataan,



  
**Muhamad Minarto**  
**NIM : 1520310120**

## MOTTO

*“Bertanggung Jawab dan Disiplin dalam Bekerja, adalah Kunci dari Keberhasilan”*



## PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah Swt. yang telah memudahkan langkahku dalam mencapai puncak perjuangan untuk menggapai cita karena tidak ada daya dan kekuatan kecuali dari Allah yang Maha Agung. Dengan setulus hati, ku persembahkan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW.
2. Kedua orang tuaku tercinta yang selalu memberikan kasih sayang untukku. Ucapan terimakasih tak akan pernah cukup untuk menggantikan pengorbanan yang telah engkau berikan kepadaku selama ini. Aku bangga dengan Bapak Purwanto dan Ibu Minarti yang tidak pernah berhenti membimbing dan selalu mengiringi do'a pada tiap langkahku.
3. Sahabat-Sahabatku yang teramat berarti dalam pengerjaan skripsi serta menemani mencari buku, hingga skripsi ini selesai, terimakasih kepada Mas Alaudin, Huda, M.wahyu
4. Seseorang yang selama ini menjadi penyemangat, yang selalu mendengarkan keluh kesahku dan yang memberikan motivasi serta dorongan kepadaku sehingga skripsi ini selesai, terimakasih buat Miftahul Elva Ulum.
5. Teman-teman senasip dan seperjuanganku dalam menyelesaikan studiku.
6. Semua pihak yang mendo'akan kelancaran skripsiku. Semoga ilmu yang aku dapat selama ini bermanfaat dan perjuanganku selama ini mendapatkan berkah dan selalu mendapat ridho dari Allah SWT. Aamiin...

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah Swt. Sang Maha Segalanya yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang dalam setiap kehidupan makhluk-Nya. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad Saw. yang senantiasa kita harapkan syafa'atnya di hari akhir kelak.

Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (studi kasus pada Konveksi Originality Pati).”** ini disusun dengan penuh kesungguhan, sehingga dapat memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S 1) IAIN KUDUS.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan saran dari berbagai pihak. Melalui bimbingan dan saran tersebut, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Atas bimbingan dan saran itu, maka peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag, selaku Rektor IAIN Kudus.
2. Dr. Supriyadi, SH., MH., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Anisa Listiana, S.Ag., M.Ag selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus beserta seluruh petugas perpustakaan yang telah memberikan layanan perpustakaan yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Lina Kushidayati, S.H.I., MA selaku dosen pembimbing yang telah membimbing selama penyusunan skripsi ini.
5. Semua dosen dan staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang senantiasa membekali berbagai pengetahuan, sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Staf Administrasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu kelancaran dalam proses penulisan dan bimbingan skripsi.
7. Orang tua, sahabat dan teman-teman, khususnya keluarga besar kelas MBS Angkatan 2015 yang selalu membantu ketika menghadapi kesulitan.

8. Serta kepada semua pihak yang terlibat dan tidak sempat saya sebutkan satu persatu semoga Allah membalas kebajikannya.

Akhirnya, penyusunan skripsi dapat terselaikan dengan baik dan lancar. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca maupun peneliti sendiri.



Kudus, 15 April 2021

Peneliti,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Muhamad Minarto', with a small '3' written above the name.

**Muhamad Minarto**  
**NIM : 1520310120**