

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *BRAND TRUST* DAN KUALITAS
PELAYANAN SYARIAH TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN
(Studi Pada Pusat Cenderamata Toko Wong Djowo Kudus)**



SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Satra Satu (S.1)
Dalam Ekonomi Syariah**

Oleh :

AMINATUL FAKHIROH

212524

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM KUDUS**

2016



**KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
KUDUS**

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada

Yth. **Ketua STAIN Kudus**

Cq. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam

di -

Kudus

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa skripsi saudara: **Aminatul Fakhriroh, NIM: 212524** dengan judul **“Pengaruh Brand Image, Brand Trust dan Kualitas Pelayanan Syariah terhadap Loyalitas Konsumen pada Pusat Cinderamata Toko Wong Djowo Kudus”**, pada Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi Syariah, setelah dikoreksi dan diteliti sesuai aturan proses pembimbingan, maka skripsi dimaksud dapat disetujui untuk dimunaqosahkan. Oleh karena itu, mohon dengan hormat agar naskah skripsi tersebut diterima dan diajukan dalam program munaqosah sesuai jadwal yang direncanakan.

Demikian, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kudus, 14 November 2016

Dosen Pembimbing

Dr. Hj. Anita Rahmawaty, S.Ag, M.Ag
NIP. 19750112 199903 2 003



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
KUDUS

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Aminatul Fakhroh
NIM : 212524
Jurusan/Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam / Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : "Pengaruh *Brand Image*, *Brand Trust* dan Kualitas Pelayanan Syariah terhadap Loyalitas Konsumen pada Pusat Cenderamata Toko Wong Djowo Kudus".

Telah dimunaqosahkan oleh Tim Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus pada tanggal :

14 Desember 2016

Selanjutnya dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

Kudus, 19 Desember 2016

Ketua Sidang/Penguji I

Penguji II



Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum
NIP. 19750720 200312 1 003

Muhamad Mustaqim, M.M., M.Pd.I
NIP. 19831210 200912 1 005

Dosen Pembimbing

Sekretaris Sidang/Penguji III

Dr. Hj. Anita Rahmawati, S.Ag., M.Ag
NIP. 19750112 199903 2 003

Lina Kushidavati, SHL., M.A
NIP. 19800703 200912 2 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : **Aminatul Fakhroh**

NIM : **212524**

Jurusan/Prodi : **Syariah dan Ekonomi Islam/ES**

Judul Skripsi : **"Pengaruh *Brand Image*, *Brand Trust* dan *Kualitas Pelayanan Syariah* terhadap *Loyalitas Konsumen* pada *Pusat Cenderamata Toko Wong Djowo Kudus*",**

Menyatakan bahwa apa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Kudus, 14 November 2016

Yang menyatakan,



Aminatul Fakhroh
NIM. 212524

MOTTO

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ
الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعَثُوا فِي الْأَرْضِ
مُفْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾

Artinya : “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan; dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan” (Q.S: Asy-Syuaraa’: 181-183)¹

¹ Yayasan Penyelenggara Penerjemah/Penafsiran Al-Qur’an Revisi Terjemah oleh Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur’an Departemen Agama Republik Indonesia, hlm. 374

PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah atas segala nikmat dan karunia yang telah diberikan Allah SWT, sehingga kemudahan dan juga kelancaran bisa saya rasakan dalam penyusunan karya yang sederhana ini. Skripsi ini dengan segala hormat peneliti persembahkan sebagai bukti bagi mereka yang berjasa dan memberi do'a restu. Untuk itu dengan penuh kerendahan dan tulus hati saya persembahkan karya sederhana ini kepada :

- Ayahanda Aflah dan Ibunda Siti Zaeroh tercinta yang selalu ada dalam nafasku, engkau selalu ada dalam untaian do'aku, yang telah bekerja keras dan berbesar hati penuh kelembutan kasih sayang yang tiada akhir. dengan tak pernah putus memberikan semangat dan motivasi, terima kasih atas keikhlasan dan ketulusan do'a sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan ridhlo Allah Subhanahu Wa Ta'ala.
- Ibu Dr. Hj. Anita Rahmawaty, S.Ag, M.Ag terima kasih atas ketulusan hati, bimbingan dan arahannya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga ilmu yang diajarkan bermanfaat di dunia maupun akhirat kelak.
- Para Dosen yang telah membimbingku dari ketiadaan dan kemiskinan ilmu sampai mengerti makna kehidupan. Doa dan restunya senantiasa aku nantikan semoga ilmu yang telah diperoleh dapat diabdikan untuk perjuangan menegakkan cita-cita.
- Untuk sahabatku crew wong djowo, setia ningrum, riyon adni, isnaning, ana maria, alvina noor hidayah, dan ridwan terimakasih yang telah mewarnai hari-hariku, menemaniku dalam setiap kesulitanku dan yang memberikan semangat yang luar biasa, serta doa sehingga terselesainya karya ini.
- Bapak Erlis selaku pemilik Toko Wong Djowo yang telah memberikan izin dan waktunya untuk pembuatan skripsi ini, serta terimakasih untuk seluruh guru-guru yang telah ikut berpartisipasi.
- Almamater Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kudus tercinta.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah 'Azza wa Jalla dan rasa syukur yang besar penulis panjatkan, atas limpahan rahmat, taufiq, hidayah dan karunia-Nya. Terlebih nikmat Iman, Ihsan dan Islam untuk selalu berikhtiar dan tawakal. Sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis sadar bahwa semua tidak lepas dari tuntunan dan bimbingan-Nya.

Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya yang setia. Atas jasa dan perjuangan besar beliau yang dapat memberi inspirasi serta motivasi, penulis sekarang dapat menikmati percikan cahaya pengetahuan ke-Islaman dalam menuntut ilmu.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Brand Image*, *Brand Trust* dan Kualitas Pelayanan Syariah terhadap Loyalitas Konsumen pada Pusat Cenderamata Toko Wong Djowo Kudus”**. Skripsi ini telah disusun dengan sungguh-sungguh, sehingga untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Syari’ah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathul Mufid, M.S.I., selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus yang telah menyetujui dan merestui penyusunan skripsi ini.
2. Bapak H. Shobirin, S.Ag, M.Ag, selaku ketua jurusan Syariah STAIN Kudus, yang memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Hj. Anita Rahmawaty, S.Ag, M,Ag, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak membantu dan meluangkan waktunya.
4. Ibu Hj. Azizah S.Ag, MM selaku kepala perpustakaan beserta stafnya yang telah memberikan izin dan pelayanan perpustakaan selama penyusunan skripsi.

5. Bapak Erlis Junaidi selaku pemilik Toko Wong Djowo Kudus memberikan izin dan layanan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak atau Ibu Dosen Program Studi Ekonomi Islam STAIN Kudus dan semua petugas di lingkungan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus yang selalu membekali berbagai pengetahuan selama penyusun studi di kampus tercinta STAIN Kudus. Sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang senantiasa memberikan dukungan baik materil maupun spiritual. Serta tanpa rasa lelah membimbing dan berdo'a setiap langkah diri. Sehingga penulis termotivasi dan terinspirasi untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh keluarga besarku, adikku, serta sahabatku yang selalu memberikan senyuman indah dan motivasi tanpa henti sehingga peneliti selalu bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua teman-temanku Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam kelas A / LK angkatan 2012 yang senasib seperjuangan, terimakasih atas segala kerjasamanya, bantuan, saran, dan kritiknya yang membangun, serta kebersamaannya yang tidak dapat penulis lupakan.
10. Untuk sahabatku crew wong djowo, setia ningrum, riyon adni, isnaning, ana maria, alvina noor hidayah, dan ridwan terimakasih yang telah mewarnai hari-hariku, menemaniku dalam setiap kesulitanku dan yang memberikan semangat yang luar biasa, serta doa sehingga terselesainya karya ini.
11. Untuk Teman-teman PPL angkatan 2012 di BMT MADE Demak yang pernah bersama menemukan pengalaman dan suasana baru.
12. Untuk temen-temen KKN Desa honggosoco yang telah mengukir kenangan terindah hingga kenangan itu selalu ku rindukan.
13. Semua pihak yang telah membantu pembuatan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga Allah senantiasa membalas dan melimpahkan nikmat-Nya.

Akhirnya, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hanya Allah lah pemilik segala kesempurnaan, tiada yang

sempurna dari buah karya seorang hamba. Namun, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca maupun peneliti sendiri. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikannya.

Kudus, 14 November 2016

Penulis,

امينة الفخيرة

AMINATUL FAKHIROH
NIM. 212524

