

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK,  
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI SAMMA BAKERY KUDUS**



**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**NINA YULIANAWATI**

**NIM 1720310217**

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

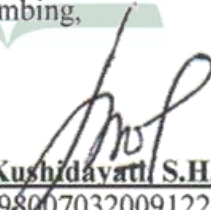
**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Nina Yulianawati  
NIM : 1720310217  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di SaMma Bakery Kudus

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 19 Agustus 2021 Sampai dengan 8 September 2021 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 9 September 2021  
Pembimbing,

  
**Lina Kushidayati S.H.I.,M.A.**  
NIP. 198007032009122002



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

**PENGESAHAN MUNAQOSYAH**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi

saudari:

Nama : Nina Yulianawati  
NIM : 1720310217  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul : **“Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek,  
dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan  
Pelanggan di Samma Bakery Kudus”**

telah diujikan pada **01 Oktober 2021** dan dinyatakan **LULUS**  
dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat  
dilakukan Yusidium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b>Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, S.H., M.M.</b> NIP. 197401092005012002 Ketua/Penguji I	06/10/21	
<b>Dr. Bayu Tri Cahya, S.E., M.Si</b> NIP. 198503212011011011 Penguji II	06/10/21	
<b>Danang Kurniawan, S.E., M.M.</b> NIP. 198904151036042016 Sekertaris	07/10/21	
<b>Lina Kushidayati, S.H.I., M.A.</b> NIP. 198007032009122002 Dosen Pembimbing	06/10/21	
<b>Dr. Supriyadi, S.H., M.H</b> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam		



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya Nina Yulianawati NIM 1720310217 menyampaikan dengan kejujuran dan tanggung jawab bahwa skripsi ini :

1. Keseluruhan merupakan karya ilmiah saya sendiri dan belum pernah di terbitkan oleh siapapun, dalam bentuk apapun dan untuk keperluan apapun.
2. Tidak berisi materi yang pernah dituliskan orang lain kecuali dari informasi yang terdapat dalam referensi yang sudah saya jadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

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

Kudus, 25 Agustus 2021

Yang Menyatakan,



Nina Yulianawati

NIM: 1720310217

## MOTTO

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”*

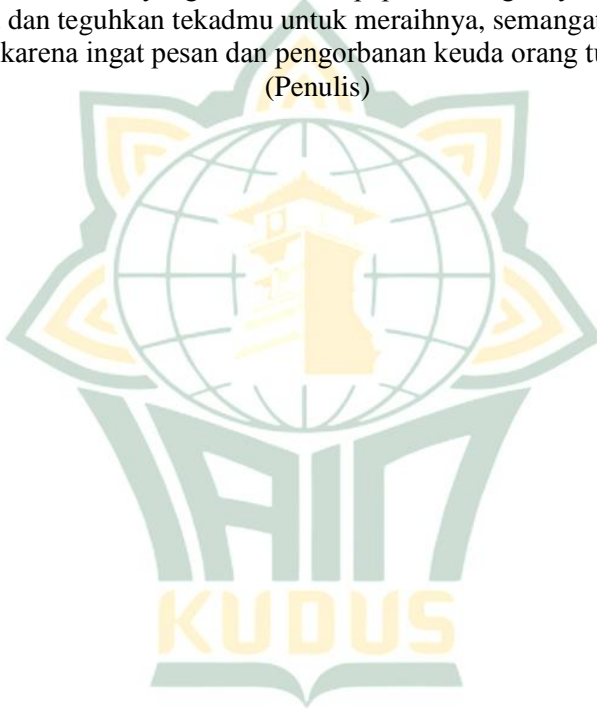
(QS. Al Baqarah : 286)

*“Dan dia mendapatimu sebagai seseorang yang bingung, lalu Dia memberikan petunjuk.”*

(QS. Ad-Dhuha : 7)

“Berusaha sekeras yang kamu bisa, apapun rintangannya. Yakinkan hatimu dan teguhkan tekadmu untuk meraihnya, semangat berkobar karena ingat pesan dan pengorbanan keada orang tua”

(Penulis)



## PERSEMBAHAN

Dalam perjuangan mengarungi samudra ilahi tanpa batas, dengan keringat dan air mata kupersembahkan karya tulis skripsi ini teruntuk orang-orang yang selalu hadir dan berharap keindahan-Nya. Bagi mereka yang tetap setia berada diruang dan waktu kehidupan. Puji syukur alhamdulillah dipanjatkan dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan karya kecil saya ini untuk:

1. Persembahan tertinggi hanyalah kepada Allah SWT, karena hanya dengan ridho-Nya semua dapat terselesaikan dengan baik.
2. Almamaterku tercinta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Manajemen Bisnis Syariah IAIN KUDUS.
3. Bapak Muhammad Ali Mahmudi (Alm) dan Ibu Jariyatun yang paling berarti dalam hidup saya yang senantiasa melimpahkan kasih sayang, doa, cinta dan pengorbanan memberikan pendidikan terbaik untuk diriku. Tak lupa mas Noor Agus Widiyanto serta kedua orang tuanya yang mendoakan dan memberi dukungan untuk saya segera menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Pakdhe Widaryanto sekeluarga dan Pakdhe Basyar Arif sekeluarga yang menjadi pengganti ayahku yang telah memberikan dukungannya untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini seperti permintaan ayahku. Tak lupa saudara-saudara yang lain yang ikut serta memberikan doa dan dukungannya sehingga bis menuntaskan tugas akhir ini.
5. Para Dosen yang telah sabar membimbing dari ketiadaan dan kemiskinan ilmu sampai mengerti makna kehidupan.
6. Ibu Mahardita Visaningrum selaku pemilik SaMma Bakery Kudus yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ditempatnya sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Sahabat-Sahabat terbaikku, terutama untuk Dewi Ulia Sari yang sabar menemani dan selalu menyemangati untuk segera mengerjakan tugas akhir. Alvian, Viana, Rizka, Novita yang mengajari dengan sabar dan memberikan contoh serta evaluasi kepada saya hingga saya paham.
8. Teman seperjuangan kelas MBS F Angkatan 2017 yang membuat semangat hidupku di kampus lebih indah dan berwarna dengan segala sikap sifat dan canda tawanya.

9. Para pembaca, seoga karya tulis ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan khususnya para mahasiswa yang sedang menyelesaikan tugas akhir.
10. Tak lupa juga kepada semua pihak yang ikut serta dalam membantu tugas akhir saya yang tak bisa disebutkan satu persatu.



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmaanirrahiim*

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat, rahmat dan hidayatnya kepada kita semua. Shalawat serta salam kami sanjungkan kepada Baginda Nabi Agung Sayyidina Muhammad SAW, yang menjadi tauladan bagi seluruh umat manusia.

Selama penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan partisipasi dari berbagai pihak, baik dari lembaga maupun perorangan. Karena itu penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak.

Dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Mundakir, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Supriyadi, SH, M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Ibu Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, S.H, M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus.
4. Ibu Lina Kushidayati, S.H.I.,M.A. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa mencurahkan tenaga, pikiran, dan waktu dalam membimbing penulisan skripsi ini hingga tuntas.
5. Anisa Listiana, M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan Institit Agama Islam Negeri Kudus yang mana telah memeberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Dosen IAIN Kudus, yang telah memberikan dan membekali berbagai ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada keuda orang tua serta saudara-saudara saya yang telah memberikan dorongan, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada sahabat baik saya yang selalu memberikan support fisik dan mental untuk penulis agar tetap berjuang.
9. Teman-teman MBS-F Angkatan 2017 yang telah menemani masa perkuliahan penulis di IAIN Kudus dan mengajarkan penulis arti sebuah kekeluargaan serta saling menyemangati sehingga penulis mampu menyelesaikan studi di IAIN Kudus.



10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungannya secara langsung maupun tidak langsung hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan yang membangun dari berbagai pihak sebagai pertimbangan dalam penulisan berikutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak pada umumnya.

Kudus, 25 Agustus 2021  
Penulis,

**Nina Yulianawati**  
**1720310217**

