

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI,
PROMOSI DAN VARIASI PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS KONSUMEN
MUNNA COLLECTION KUDUS)**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
Dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah

Oleh:

LAILA MUNATUZZUHRIYAH

NIM : 1720310117

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 2022**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
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 di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Laila Munatuzzuhriyah
NIM : 1720310117
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Promosi dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Konsumen Munna Collection Kudus)**

Benar-benar telah melalui proses bimbingan dengan pembimbing sejak 26 Oktober 2020 sampai dengan 27 Desember 2021 dan di setujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqasyah.

Kudus, 27 Desember 2021

Pembimbing

Karebet Gunawan, S.E., M.M
NIP.197106252006041009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Conge Ngembalrejo Kode Pos 51 Kudus 53922 Telp (0291) 438818 Faks 441613
 Email: febiiainkudus@gmail.com Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama/NIM : Laila Munatuzzuhriyah/1720310117
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Manajemen Bisnis Syariah
Judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Promosi dan Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Konsumen Munna Collection Kudus)”

telah diujikan pada **10 Maret 2022** dan dinyatakan **lulus** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag.</u> NIP. 197501121999032003 Ketua/Penguji I	16-03/22	
<u>Irsyad Andriyanto, S.E., M.Si.</u> NIP. 198001012008011031 Penguji II	21-03/22	
<u>Indah Dewi Maharany, M.M.</u> NIP. 198703252019032014 Sekretaris/Penguji III	22/03 22	
<u>Karebet Gunawan, S.E., M.M.</u> NIP. 197106252006041009 Dosen Pembimbing	21-03/22	
<u>Dr. Supriyadi, SH., MH.</u> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	21-03/22	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Laila Munatuzzuhriyah**, NIM: **1720310117** 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, 27 Desember 2021
Yang menyatakan,



Laila Munatuzzuhriyah
NIM. 1720310117

MOTTO

“Jika kamu pernah merasa rendah, ingatlah bahwa Allah SWT melihat nilai dalam dirimu dan memilihmu untuk menjadi salah satu dari hamba – hambaNya yang beriman di atas yang lainnya”

Sarah Alchatta



PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT. Karena dengan rahmat dan hidayah-Nya telah memberikanku kekuatan, membekaliku ilmu serta memperkenalkanku dengan rasa cinta, atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan kepadaku akhirnya karya tulis skripsi terselesaikan. Shalawat serta salam tak lupa kupanjatkan kepada Nabi Muhammad SAW. Kupersembahkan karya sederhana ini teruntuk:

1. Teruntuk kedua orang tuaku Bapak H. Suharto dan Ibu Hj. Sulistiningsih, terimakasih atas cinta dan kasih sayangmu yang telah kau berikan kepadaku, pengorbanan yang begitu besar, perhatian maupun motivasi. Tanpa doa dan restu dari Beliau mungkin aku mustahil akan menjadi seperti ini.
2. Teruntuk kakak-kakakku Mbak Umi, Mbak Tiya, Mbak Pipit, Mas Syafik dan Mas Nurul terimakasih sudah memberi motivasi dan selalu bersabar dalam hal apapun.
3. Teruntuk adikku Izza terimakasih sudah menjadi teman ketika di rumah.
4. Untuk teman baikku Zumrotut Taqiyah Rahmawati terimakasih telah memberiku semangat, memberiku pengarahan dalam menyusun skripsi.
5. Terimakasih kepada teman baikku Inayah dan Mega atas canda tawa, ada disaat suka maupun duka, dan kebersamaan yang selalu menyemangati kita semua.
6. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan MBS-D angkatan 2017 terimakasih untuk canda tawanya.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahiwabarakatuh.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberiku beribu-ribu kenikmatan, limbahan ilmu pengetahuan, kemudahan dalam menyelesaikan karya ilmiah skripsi walaupun masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Tetapi dengan keyakinan hati semoga karya tulis ini bermanfaat untuk pembaca.

Shalawat serta salam kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu diharapkan syafaatnya kelak dihari kiamat. Berkat karunianya-Nya akhirnya penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Promosi dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Konsumen Munna Collection Kudus)”** yang penulis untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Sastra 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Penyusunan skripsi banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak mulai dari bimbingan sampai arahan, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Maka, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Mudzakir, M.Ag selaku Rektor IAIN Kudus.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Karebet Gunawan, S.E., M.M selaku dosen pembimbing proposal dan skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membrikan arahan dan bimbingan selama penyusun skripsi.
4. Para dosen dan staff IAIN Kudus yang telah mmbekali ilmu pengetahuan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Noor Fitriyani selaku manager Munna Collection Kudus serta segenap karyawan yang telah berbaik hati memberikan izin melakukan penelitian.
6. Abah, Ibu, kakak dan adik yang telah memberikan motivasi baik moril maupun material sehingga bisa menyusun skripsi dengan lancar.
7. Seluruh responden yang leh mengisi angket.
8. Semua pihak yang membantu yang tidak bisa di sebutkan satu persatu.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, semua kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahiwabarakatuh.

Kudus, 27 Desember 2021

Penulis.



Laila Munatuzzuhriyah
NIM. 1720310117

