

**PENGARUH *TRUST IN BRAND* DAN KUALITAS PELAYANAN  
ISLAMI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HIJAB  
ELZATTA KUDUS**



**SKRIPSI**

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1 (S.1)  
dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)

Oleh

**AHMAD YASIN HABIBI**

**NIM: 1720310025**

**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**

Jl. Conge Ngembal Rejo Kode Pos 51 Kudus 59322,

Telp (0291) 432677 Faksimile 441613

Email : febi@iainkudus.ac.id dan Website :http://febi.iainkudus.ac.id

## PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara/I :

Nama : Ahmad Yasin Habibi  
NIM : 1720310025  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah  
Judul : **“Pengaruh *Trust In Brand* Dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hijab Elzatta Kudus**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing/asisten pembimbing sejak 26 juli 2021 sampai dengan 16 february 2022 dan disetujui untuk dapat diajukan ke proses munaqosyah.

Kudus, 16 Februari 2022

Pembimbing,

  
Dr. H. M. Husni Mubarak, S.E., M.M.  
NIP. 19801226 200604 1 003



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

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus  
59322 Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818  
email: [febi@iainkudus.ac.id](mailto:febi@iainkudus.ac.id), [febiiainkudus@gmail.com](mailto:febiiainkudus@gmail.com),  
website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

**PENGESAHAN MUNAQSAH**

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi  
Saudara :

Nama : Ahmad Yasin Habibi  
NIM : 1720310025  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Manajemen Bisnis Syari'ah  
Judul : **Pengaruh *Trust In Brand* dan Kualitas Pelayanan  
Islami Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hijab  
Elzatta Kudus**

telah diujikan pada 29 Maret 2022 dan dinyatakan **LULUS** dalam  
Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan  
Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag</u></b> NIP. 197501121999032003 Ketua/Penguji I	04/04 2022	
<b><u>Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum.</u></b> NIP. 197801302006041002 Ketua/Penguji II	04/04 2022	
<b><u>Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA.</u></b> NIP. 199112052018011002 Sekretaris/Penguji III	04/04 2022	
<b><u>Dr. H. M. Husni Mubarak, S.E., M.M</u></b> NIP. 198012262006041003 Dosen Pembimbing	04/04 2022	
<b><u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H</u></b> NIP. 197210201999031001 Dekan	05/04 2022	



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya: Ahmad Yasin Habibi, NIM. 1720310025 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini :

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah di terbitkan 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 dikemudian hari ditemukan ketidak benaran pernyataan saya ini.

Kudus, 7 Maret 2022

Yang Menyatakan,



Ahmad Yasin Habibi  
NIM : 1720310025

## MOTTO

Diamku lebih berarti daripada kata – kata yang tak bermakna, menjadi mahasiswa tidaklah mudah, namun semua bisa dilalui oleh mereka yang semangatnya yang tak akan goyah, kau tidak boleh melanggar hukum.

Kau adalah seorang mahasiswa, bukan mafia.

**(Ahmad Yasin Habibi, 2022)**



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji syukur atas nikmatmu ya Allah, yang telah memberi kesehatan, kemudahan dan kelancaran dalam segala urusan, serta orang – orang baik yang ada disekeliling saya yang selalu memberi motivasi dan semangat sehingga karya skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan kerendahan hati, saya persembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Teruntuk kedua orang tuaku yang sangat berharga dalam hidup, Bapak Ahmad Mundzir dan Ibu Siti Badi'ah yang selalu memberi kasih sayang tiada henti, segala dukungan maupun arahan kepadaku, serta do'a beliau yang selalu dipanjatkan untuk saya sehingga saya bisa sampai pada titik ini. Terimakasih Bapak Ibuku, tidak pernah cukup saya membalasnya, semoga atas pencapaian ini dapat membuat kalian bangga Bapak ibuku.
2. Untuk Kakak saya yang Pertama dan Kedua yang memberi dukungan serta membantuku banyak dalam meringankan pekerjaanku, terimakasih banyak atas kebaikannya.
3. Untuk Dosen pembimbing, Bapak Dr. H. M. Husni Mubarak S.E., M.M. terimakasih banyak atas arahan, pengetahuan dan bimbingannya serta dukungan semangat dalam menyelesaikan karya skripsi ini, dan jajaran Dosen/Guru IAIN Kudus terimakasih atas jasanya, semoga kebaikan selalu diberikan pada beliau semuaAamiin Yarobbal Alamin.
4. Untuk teman seperjuangan Dari Kelas Mbs A Semua Angkatan 2017. terimakasih atas semua hal baik yang kita lewati, selalu jadi sahabat bersama yang selalu memberi masukan, arahan, dan saling melengkapi.
5. Terimakasih untuk sahabat di kontrakan perum Graha ( A. Saiful Rijal, Alief Sa'di Amam, M. Rozak Al-Marsudi, AbdullahAsror F., Dwi Aryanto, Nurul Anwar) yang sudah hidup bersama dalam suka maupun duka, saling menguatkan dan mensupport, bahkan candaan yang tidak akan saya lupakan.
6. Terimakasih kepada teman – teman seperjuangan MBS-A angkatan 2017 yang telah mewarnai masa perkuliahan dari awal hingga akhir, pengalaman, canda tawa dan kenangan yang tak terlupakan.
7. Serta seluruh temanku yang pernah saya repotkan dan banyak membantu saya baik secara langsung maupun tidak langsung, dan semua pihak yang tidak dapat saya sebut satu persatu, yang dapat memberi saya motivasi dan pengalaman, haya ucapan terimakasih banyak kepada kalian orang baik semoga kebaikan selalu ada pada kalian dan selalu dalam lindungan Allah SWT.

Semoga apa yang saya dapatkan selama menempuh perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, prodi Manajemen Bisnis Syari'ah, IAIN Kudus dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca khususnya saya pribadi.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kupersembahkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayat, serta karunia-Nya dalam bentuk ilmu pengetahuan, kesehatan, kelancaran dalam segala hal ataupun petunjuk sehingga dapat terselesaikannya penelitian skripsi ini dengan judul **“(Pengaruh Trust In Brand dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hijab Elzatta Kudus)”** skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan program strata satu (S1) jurusan Manajemen Bisnis Syariah dalam menempuh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, do'a, arahan dan dukungan dari semua pihak baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung yang telah bersedia memberikan waktu, pikiran, masukan dan saran yang sekiranya membangun dalam penelitian. Dikesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Mudzakir, M. Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Aryati Muhtar Kusuma, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Dr. H. M. Husni Mubarak, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan banyak waktu, tenaga serta pemikirannya dalam membimbing, mengarahkan, memberi masukan maupun solusi disetiap kesulitan dalam proses penyusunan skripsi.
5. Anisa Listiana, M. Ag., selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus dan jajaran karyawan perpustakaan yang telah memberikan izin dan pelayanan dalam menunjang penyusunan skripsi.
6. Seluruh jajaran Dosen ataupun Staf Pengajar di IAIN Kudus yang telah memberikan ilmu, pendidikan, dan wawasan diwaktu masa perkuliahan penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Responden yang telah bersedia meluangkan waktu serta membantu mengisikan kuesioner penulis hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
8. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi dalam hidup serta do'a tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan sesuai harapannya.
9. Teman – teman seperjuangan Angkatan 2017 terutama untuk kelas MBS-A yang telah memberi dukungan, semangat, masukan ataupun kritik baik secara langsung maupun tidak langsung serta saling membantu dalam proses penyusunan skripsi.



Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam menyusun skripsi ini, penulis berharap dapat dikembangkan lagi sebagai dasar atau acuan selanjutnya, sebab itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif sekiranya dapat menyempurnakannya serta dapat memberi manfaat bagi pembaca dan pihak pada umumnya.

Kudus, 7 Maret 2022

Penulis,



Ahmmad Yasir Habibi

**NIM: 1720310025**

