

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA LEMBAGA  
DAN BIAYA TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN  
JASA BIMBINGAN BELAJAR  
(Studi Kasus Pada Wali Murid Lembaga Bimbingan  
Belajar Anak Hebat Ummy Dewi  
di Desa Tanjungkarang Jati Kudus)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Tugas Akhir  
dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)**

**Oleh :**

**Nia Monica Febriana  
NIM 1820310086**

**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 Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp (0291) 432677  
 Email : [febiiainkudus@gmail.com](mailto:febiiainkudus@gmail.com) Website : [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

### **PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa saudara :

Nama : NIA MONICA FEBRIANA  
 NIM : 1820310086  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Progam Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
 Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA LEMBAGA, DAN BIAYA TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA BIMBINGAN BELAJAR (Studi Kasus Pada Wali Murid Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Ummy Dewi Di Desa Tanjungkarang Jati Kudus)

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 12 Oktober 2021 sampai dengan 31 Mei 2022 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 2 Juni 2022  
 Pembimbing

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



**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), [febi@iainkudus@gmail.com](mailto:febi@iainkudus@gmail.com),

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

**PENGESAHAN MUNAQOSAH**

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

Nama : Nia Monica Febriana  
NIM : 1820310086  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, Dan Biaya Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Bimbingan Belajar (Studi Kasus Pada Wali Murid Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Uummy Dewi di Desa Tanjungkarang Jati Kudus)”

telah diujikan pada 10 Juni 2022 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum.</u></b> NIP. 197507202003121003 Ketua/Penguji I	27 / 2022 /06	
<b><u>Dr. Suhadi, M.S.I</u></b> NIP. 197405182007121002 Ketua/Penguji II	20 / 2022 /06	
<b><u>Muzayyidatul Habibah, M.E.</u></b> NIP. 198405252019032018 Sekretaris	20 / 2022 /06	
<b><u>Karebet Gunawan, S.E., M.M.</u></b> NIP. 197106252006041009 Dosen Pembimbing	28 / 2022 /06	
<b><u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H.</u></b> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam	28 / 2022 /06	



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, Saya

**Nama : Nia Monica Febriana**

**NIM : 1820310086**

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, 31 Mei 2022

Yang menyatakan,



**Nia Monica Febriana**

**NIM: 1820310086**

## MOTTO

“Tetap bersyukur. Kebahagiaan bukan milik mereka yang punya segalanya, namun milik kita yang mampu bersyukur atas apa yang kita miliki saat ini.”

-penulis-



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah* rasa syukur penulis kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kekuatan, membekali ilmu, rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan tepat waktu oleh penulis. Shalawat serta salam tak lupa kuhaturkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan rasa syukur dan terimakasih kupersembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua orang tua saya, Ibu Leny Pangestuti dan Bapak Ashary Pratama Putra terimakasih atas doa, cinta, dukungan, motivasi dan kasih sayang yang tiada batas, terimakasih juga selalu menguatkan dan memberi motivasi agar saya segera menyelesaikan proses belajar dengan baik. Tanpa doa dan restu Ibu dan Ayah mungkin saya tidak akan sampai pada titik ini.
2. Bapak Karebet Gunawan, M.M. selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
3. Adik saya Maulana Bayu Saputra, terimakasih sudah memberikan dukungan hingga tugas akhir skripsi ini berakhir.
4. Ahsin Thohari Firdaus, terimakasih telah memberikan doa, motivasi dan dukungan serta selalu menemani saya dan yang saya repotkan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya ini.
5. Sahabat seperjuangan saya Alif Alifah Zahroh, Zuni Fatul Amaroh, Siti Dwi Rismawati, Siti Zumaniah Nabela, dan Ninda De Vega yang telah membantu dan menemani saya selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh teman-teman MBS C angkatan 2018 yang telah memberikan banyak kenangan selama kuliah di kampus IAIN Kudus serta memotivasi agar skripsi ini segera terselesaikan. Terkhusus temanku Salma, Chintya, Sarini, Shofi, Elvira yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi saya.
7. Pihak Lembaga Ahe Ummy Dewi yaitu Ibu Septyana Sandra Dewi, Bapak Muhammad Rozikan, seluruh karyawan Ahe Ummy Dewi dan seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan membantu saya dalam menyelesaikan penelitian tugas akhir ini.
8. Terimakasih juga untuk teman-temanku dirumah Anis, Avi, Hana, Mbak Nailly, Meta, dan teman *online* ku masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebutkan dalam memberikan dukungan kepada saya dalam keadaan apapun.

## KATA PENGANTAR

### *Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillahirrobbil'alamin puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq, serta hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam tidak lupa saya haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi pimpinan umat islam bagi semua makhluk di bumi ini atas segala ilmu yang telah beliau ajarkan untuk umat manusia. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga Dan Biaya Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Bimbingan Belajar**

**(Studi Kasus Pada Wali Murid Lembaga Bimbingan Belajar Anak Hebat Ummy Dewi Di Desa Tanjungkarang Jati Kudus)”** yang telah disusun oleh penulis merupakan langkah awal untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri Kudus, program S1 Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, saran, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini saya sebagai penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc. M.Si., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. Bapak Dr. Supriyadi, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Ibu Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, S.H., M.M., selaku ketua program studi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus.
4. Bapak Karebet Gunawan, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Nur Aris, S.Ag, M.Ag., selaku dosen pembimbing akademik penulis yang telah memberi arahan selama kuliah.
6. Bapak dan Ibu Dosen IAIN Kudus yang telah membekali pengetahuan dan ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
7. Kedua orang tuaku yang tercinta, Bapak Ashary Pratama Putra dan Ibu Leny Pangestuti, adikku Maulana Bayu Saputra yang telah memberikan cinta dan kasih sayang serta doa, selalu memberikan yang terbaik dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Ahsin Thohari Firdaus yang telah memberikan dukungan serta semangat dan kebersamaannya dalam berjuang menyusun tugas akhir skripsi ini.

9. Seluruh pihak yang telah membantu dalam menyusun tugas akhir penulis.

Penulis sangat berterimakasih atas segala keihlasan serta doa yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan penulis. Semoga skripsi ini dapat memberikan tambahan pengetahuan dan manfaat oleh berbagai pihak.

Kudus, 20 Mei 2022

Yang menyatakan,

**Nia Monica Febriana**  
**NIM 1820310086**

