

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS
PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Di Zeito Kopi Kabupaten Pati)**

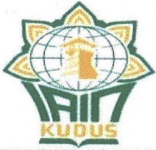


SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (SI)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah**

**Disusun Oleh :
Melina Faridannisa'
(1820310204)**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
2022**



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

Alamat: Jalan Conge Ngebalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818
email: fobi@iainkudus.ac.id, fobi@iainkudus@gmail.com,
website: www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN BIMBINGAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara/i:

Nama : Melina Faridannisa
NIM : 1820310204
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari *Store Atmosphere*,
Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Etika Bisnis Islam
(Studi Pada Pelanggan Zeito Kopi)

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 10 Januari 2022 Sampai dengan 02 Juni 2022 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqasyah.

Kudus, 02 Juni 2022

Pembimbing,

Agus Supriyanto, SE., M.M

NIP. 198612082019031007



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

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bac Kotak Pos 51 Kudus 59322

Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818

email: febi@iainkudus.ac.id, febi@iainkudus@gmail.com,

website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

Nama : Melina Faridannisa

NIM : 1820310204

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Manajemen Bisnis Syariah

Judul : "Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Di Zeito Kopi Kabupaten Pati)"

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

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 197507202003121003 Ketua/Penguji I	24 / 06 2022	
<u>Suhadi, M.S.I</u> NIP. 197405182007121002 Ketua/Penguji II	20 / 06 2022	
<u>Muzayyidatul Habibah, M.E.</u> NIP. 198405252019032018 Sekretaris	29 / 06 2022	
<u>Agus Supriyanto, S.E., M.M.</u> NIP. 198612082019031007 Dosen Pembimbing	30 / 06 2022	
<u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H.</u> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam	24 / 06 2022	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Melina Faridannisa'**,
NIM 1820310204 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar strata 1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun, dan
2. Tidak berisi materi 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 ketidakbenaran pernyataan skripsi ini.

Kudus, 02 juni 2022

Yang menyatakan,



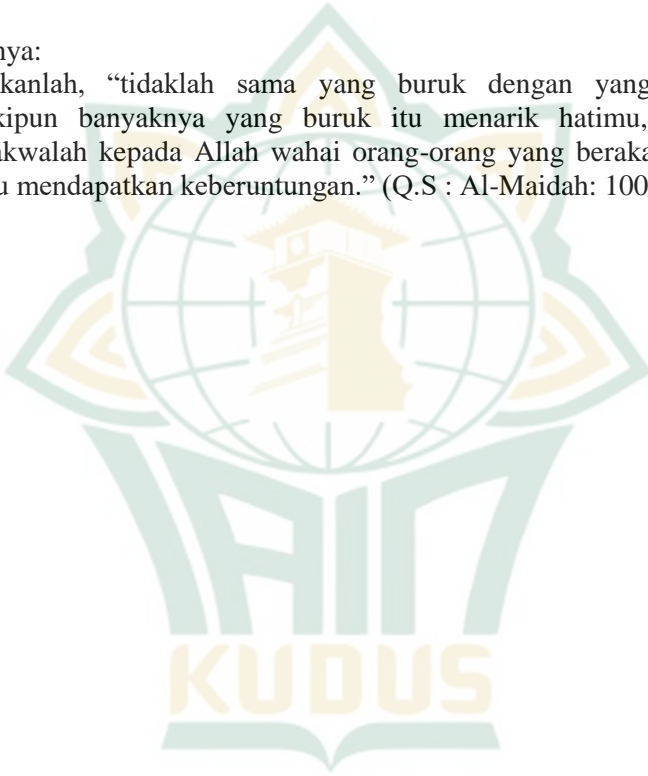
Melina Faridannisa'
NIM. 1820310204

MOTTO

فُلٌ لَا يَسْتَوِي الْحَبِثُ وَالطَّيِّبُ وَلَوْ أَعْجَبَكَ كَثْرَةُ الْحَبِثِ فَاتَّقُوا اللَّهَ يَا أُولِي الْأَبْصَارِ
لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya:

Katakanlah, “tidaklah sama yang buruk dengan yang baik, meskipun banyaknya yang buruk itu menarik hatimu, maka bertakwalah kepada Allah wahai orang-orang yang berakal, agar kamu mendapatkan keberuntungan.” (Q.S : Al-Maidah: 100)



PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Di Zeito Kopi Kabupaten Pati)”. Dengan rasa syukur dan air mata Bahagia serta segala kerendahan hati, peneliti mempersembahkan karya tulis ini kepada:

1. Allah SWT karena hanya dengan ridho-Nya bisa memberi kemudahan dan kekuatan disetiap langkah.
2. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Sugeng dan Ibu Noor Ya'ni, S.Pd yang telah memberikan kasih sayang, didikan, dukungan, motivasi dan doa dengan penuh ketulusan serta kesabaran selama hidupnya yang tiada mungkin dapat terbalas.
3. Almamaterku tercinta IAIN Kudus.
4. Kepada semua keluarga besar saya khususnya adik saya yaitu M. Ulil Amri Asy'ari yang senantiasa memberikan doa dan dukungan semangat untuk menyelesaikan studi S1 ini.
5. Bapak Agus Supriyanto, M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, dukungan, masukan serta kritik-kritik yang memberikan pengaruh besar dalam proses penulisan skripsi ini sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
6. Segenap dosen IAIN Kudus dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selama ini telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada saya dan pengalaman akademik maupun non-akademik yang tiada mungkin dapat kubalas.
7. Kakak sekaligus sahabatku Andi Purnomo yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan mendengarkan keluh kesahku dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada semua teman-teman seperjuangan khususnya keluarga besar Manajemen Bisnis Syari'ah angkatan 2018 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas kenangan, pelajaran, suka duka, kekompakan dan kerja sama selama masa perkuliahan, semoga kita semua bisa mencapai

cita cita sesuai yang kita harapkan dan pertemanan kita tetap terjalin dengan baik selama-lamanya.

9. Terimakasih untuk semua pihak yang tidak bisa kusebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Para pembaca yang Budiman, semoga dengan kalian membaca hasil skripsi ini dapat memberikan wawasan dan pemahaman serta referensi bagi karya kalian kedepannya.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/s y	ل	L/l	ا	Tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ş/ş	م	M/m	اَ . .	A/a
ث	Ş/ş	ض	D/d	ن	N/n	اِ ...	I/i
ج	J/j	ط	T/t	و	W/w	اُ . .	U/u
ح	H/h	ظ	Z/z	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	ع Awal	'A/' a	ء awal	'A'/a'	بَا	Bā
د	D/d	ع Akhir	'A'/a' '	ء Akhir	A/a	بِي	Bī
ذ	Z/z	غ	G/g	ي	Y/y	بُوْ	Ū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَبْ	Abb	فَلَکِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبَّ	Rabb	عَالَمِي	ʿalami y
'Ain/Hamzah di belakang		'Ain/Hamzah diwaqf		الْ		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara' a	الْفُرُوعُ	al-furū'	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairī
قَرَاءَ	qara' a	القَضَاءُ	al-qaḍā	الْتَّمَسُ	al-syams	شَيْئِي	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā' Marbūṭah	
جَمَالُالدِّينِ	Jamāluddi n	جَمَالُالدِّينِ	Jamāl al-Din	سَاعَةٌ	sā'ah		

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan yang maha Esa, Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua sehingga sampai saat ini kita masih dapat merasakan nikmat kesehatan, nikmat kesempatan dan nikmat hidup. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW. yang telah membawa umat dari zaman jahiliyah kepada zaman yang terang penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang dan yang kita nantikan syafaatnya di yaumul akhir.

Seiring dengan rahmat karunia-Nya, Alhamdulillah penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Produk dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Zeito Kopi”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Manajemen Bisnis Syari’ah Institut Agama Islam Negeri Kudus. Semoga dapat memberikan manfaat bagi banyak kalangan. Tidak lepas dari doa dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang dengan ikhlas membantu penulisan skripsi ini terutama kepada

1. Bapak Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui penelitian ini.
2. Bapak Dr. Supriyadi, SH., MH., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah mempersetujuan penelitian skripsi ini.
3. Bapak Agus Supriyanto M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, dukungan, masukan serta kritik-kritik yang memberikan pengaruh besar dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Anisa Listiana, M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus beserta segenap karyawannya yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Segenap dosen dan staf pengajar di IAIN Kudus yang sudah membekali penulis dengan berbagai pengetahuan yang insyaAllah akan bermanfaat dalam kehidupan penulis khususnya dan orang lain pada umumnya.
6. Kepada kedua orang tua penulis yang senantiasa mengiringi do'a di setiap langkah, mencurahkan perhatian, cinta dan kasih sayangnya, memberikan dukungan moril dan materil, serta semangat dan arahan juga pengorbanan yang tulus dan ikhlas agar penulis dapat menyelesaikan Studi dan Skripsi di Program Studi Manajemen Bisnis Syar'ah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kudus.
7. Kepada semua teman-teman seperjuangan khususnya keluarga besar Manajemen Bisnis Syari'ah angkatan 2018 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang membantu saya selama masa menimba ilmu di IAIN Kudus.
8. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung, maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga amal ibadah dan kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karenanya kritik dan saran yang sifatnya membangun dari siapapun menjadi pertimbangan penulisan berikutnya. Namun demikian, sekecil apapun makna yang ada dalam tulisan ini, diharapkan ada kebaikan dan manfaatnya, Amin.

Kudus, 02 Juni 2022
Penyusun

Melina Faridannisa'
NIM. 1820310204