

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN,  
HARGA, DAN LOKASI, TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA B'LIAN RESTO UNDAAN**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Penyelesaian Tugas Akhir  
dalam Ekonomi Syariah (ES)**

**Oleh:**

**AHMAD ROFIQ ALHAMDI  
NIM 1820212011**

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



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322,  
Telp (0291) 432677

---

---

### **PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saudara :

**Nama : Ahmad Rofiq Alhamdi**  
**NIM : 1820210211**  
**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Syariah**  
**Program Studi : Ekonomi Syariah**  
**Judul : “Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada B’lian Resto Undaan”**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak tanggal 16 Desember 2021 sampai 26 Oktober 2022 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 26 Oktober 2022  
Dosen Pembimbing,

  
**Moh. Abdul Latif, M.Kn.**  
**NIP. 199212201004092018**



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

Jalan Conge Ngembalrejo PO Box 51 Kudus 59322,  
 Telepon (0291) 432677 Fax. (0291) 441613

Email: [febi@iainkudus.ac.id](mailto:febi@iainkudus.ac.id), Website: <http://febi.iainkudus.ac.id>

**PENGESAHAN MUNAQOSYAH**

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

**Nama : Ahmad Rofiq Alhamdi**  
**NIM : 1820210211**  
**Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam**  
**Prodi : Ekonomi Syariah**  
**Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada B'lian Resto Undaan**

telah diujikan pada Rabu, 28 November 2022 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>H. Wahibur Rokhman, SE, M.Si., Ph.D.</u></b> NIP. 197310282002121002 Ketua Sidang/Penguji I	12/12/2022	
<b><u>Suhadi, SE., M.S.A.</u></b> NIP. 197508062009011008 Penguji II	21/12/2022	
<b><u>Johan Afandi, M.E.</u></b> NIP. 199108092020121010 Sekretaris Sidang	12/12/2022	
<b><u>Moh. Abdul Latif, M.Kn.</u></b> NIP. 199212201004092018 Dosen Pembimbing	21/12/2022	
<b><u>H. Wahibur Rokhman, SE, M.Si., Ph.D.</u></b> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam		



**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab saya yang bertandatangan,

Nama : Ahmad Rofiq Alhamdi

NIM : 1820210211

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Harga serta Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada B’lian resto Undaan” adalah benar-benar hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi atau karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun. Demikian surat ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Kudus, 27 Oktober 2022



**Ahmad Rofiq Alhamdi**

**NIM 1820210211**

## MOTTO

حَدَّثَنَا يَزِيدُ حَدَّثَنَا الْمَسْعُودِيُّ عَنْ وَايِلِ أَبِي بَكْرٍ عَنْ عَبَايَةَ بْنِ  
رِفَاعَةَ بْنِ رَافِعِ بْنِ حَدِيحٍ عَنْ جَدِّهِ رَافِعِ بْنِ حَدِيحٍ قَالَ قِيلَ يَا  
رَسُولَ اللَّهِ أَيُّ الْكَسْبِ أَطْيَبُ قَالَ عَمَلُ الرَّجُلِ بِيَدِهِ وَكُلُّ بَيْعٍ

مَبْرُورٍ

Artinya: "Telah menceritakan kepada kami [Yazid] telah menceritakan kepada kami [Al Mas'udi] dari [Wa'il Abu Bakr] dari [Abayah bin Rifa'ah bin Rafi' bin Khadij] dari kakeknya [Rafi' bin Khudaij] dia berkata, "Dikatakan, "Wahai Rasulullah, mata pencaharian apakah yang paling baik?" beliau bersabda: "Pekerjaan seorang laki-laki dengan tangannya sendiri dan setiap jual beli yang mabrur."(HR. Ahmad)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Hadits Riwayat Ahmad, musnad Ahmad, Dalam Software Hadits No.16628

## PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, serta sholawat serta salam kepada nabi Muhammad SAW atas karunia serta kemudahan yang telah di berikan, sehingga dapat terselesaikan skripsi ini. Penulis mempersembahkan skripsi ini, teruntuk:

1. Kepada kedua orang tua tercinta (Bapak Tohari dan Ibu Marsanah) yang dengan tulus dan tiada Lelahnya memanjatkan do'a untukku, selalu mendukungku, dan do'a restu kalian yang senantiasa menjadi semangat langkahku untuk selalu melangkah maju dengan semangat bapak dan ibu yang selalu menepuk pundakku. Untaian ucapan terima kasih dan do'a yang selalu aku panjatkan atas semua yang telah diberikan.
2. Kepada Lailatul Fitriyah yang telah menemani saya melakukan penelitian terkait skripsi ini sampai penelitian selesai dan selalu memotivasi saya dalam mengerjakan skripsi.
3. Kepada teman baik saya Erfina Sari, Lenny Erlina D.A, Nur Izzah, Nadinda Virza Azzahro, Pravita Shelin Eksanti, Nur Afit Hidayanti, M. Fajar Taufiq, Ahmad Syarif Bilad, teman seperjuangan saya mengerjakan skripsi tahun ini, terimakasih telah bersama- sama berjuang dari awal kuliah sampai akhir kuliah.
4. Teruntuk teman- teman sekelas saya kelas ESR-F 18 yang telah menemani suka dan duka dari awal semester sampai akhir kuliah yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.
5. Teruntuk bapak Nurul Qomar dan Ibu Rahmawati selaku pemilik, dan keryawan Tempat Makan B'lian resto yang telah saya repotkan untuk melakukan penelitian.
6. Segenap Pelanggan/Konsumen B'lian resto yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner ini sehingga terselesaikanya skripsi ini.
7. Institut Agama Islam Negeri Kudus selaku almamater peneliti.



**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN**

Konsonan Tunggal					Vokal		
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	Tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s/}	م	M/m	...	A/a
ث	S/\ / s\	ض	D{/d/ } }	ن	N/n	...ِ	I/i
ج	J/j	ط	T{/t/}	و	W/w	...ُ	U/u
ح	H{/ / h}	ظ	Z{/z/ } }	ه	H/h	Ma>dd	
خ	KH / /kh	ع	'A/'a	ء akhir	A/'a'	بَا	Ba
د	D/d	ع	A/'a'	ء awal	A/a	بِي	Bi>
ذ	Z//z ا	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasyi >d		Ya>' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَبْ	Abb	فَلَكِي	Falaky
س	S/s	ك	K/k	رَبَّ	Rabb	عَلَمِي	'a>lamiy
'Ain/Hamzah di belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		ان		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara 'a	الْفُرُوعُ	al- furu >'	الْقَمَرُ	al- qama r	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara 'a	الْقَضَاءُ	al- qad}a >'	الْشَّمْسُ	al- syam s	شَيْئِي	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t}ah	
جَمَالَ الدِّينِ	Jama>ludd i>n	جَمَالَ الدِّينِ	Jama>l al- Di>n	سَاعَةٌ	Sa>'ah		

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Adapun judul skripsi ini adalah : **“Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Harga Serta Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada B’lian Resto Undaan”**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar S-1 pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus. Selain itu, penulis juga berharap kiranya skripsi ini dapat memperluas wawasan dan menambah pengetahuan pembaca, secara khusus kepada mahasiswa mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Sholawat dan juga salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Agung Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi semua makhluk, dan pemberi syafaat di Yaumul Qiyamah.

Penulis sangat menyadari dan merasakan bahwa terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si selaku rektor IAIN Kudus yang telah merestui penelitian ini.
2. Bapak H. Wahibur Rokman, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memperstujui penelitian skripsi ini.
3. Bapak Dr. H. Muhammad Husni mubarak, S.E, MM. Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kudus.
4. Bapak H. Nur Said, S.Ag., M.A., M.Ag. selaku Ketua Unit Perpustakaan IAIN Kudus beserta stafnya yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dosen Moh Abdul Latif, M.Kn. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan persetujuan dalam penelitian skripsi ini.
6. Para dosen atau staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Ekonomi Syariah Islam IAIN Kudus yang telah memberikan bimbingan selama perkuliahan.



7. Orang tuaku tercinta yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil dan juga memberikan semangat dan mendo'akan dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Teruntuk Saudaraku yang senantiasa memberikan support secara mental, mendukungku, mendoakanku dan memotivasiku tanpa lelah
9. Dan semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhirnya, 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, Aamiin.

Kudus, 27 Oktober 2022  
Penulis,



Ahmad Rofiq Alhamdi  
NIM 1820210213