

PENGARUH *ISLAMIC PRODUCT QUALITY, FOOD & BEVERAGE QUALITY* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *CONSUMER LOYALTY* PADA UMKM SATE & GULAI KAMBING MBAK IDA SATIBI SARDJO



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)

Oleh:

Sindy Khomsyatun Nisa'
NIM 1820310041

**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 : febi@iainkudus.ac.id Website : www. iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Sindy Khomsyatun Nisa'
NIM : 1820310041
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh Islamic Product Quality, Food & Beverage Quality dan Customer Experience Terhadap Consumer Loyalty pada UMKM Sate & Gulai Kambing Mbak Ida Satibi Sardjo

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 15 Juli 2022 sampai dengan 10 Oktober 2022 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 10 Oktober 2022
Dosen Pembimbing,


Dr. H. M. Husni Mubaro, S.E., M.M
NIP. 198012262006041003



**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,
febi@iainkudus.ac.id, website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi

Saudara :

Nama : Sindy Khomsyatun Nisa'
NIM : 1820310041
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh Islamic Product Quality, Food & Beverage Quality dan Customer Experience Terhadap Consumer Loyalty pada UMKM Sate & Gulai Kambing Mbak Ida Satibi Sardjo.

Telah diujikan pada **28 November 2022** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, S.H., M.M.</u> NIP. 197401092005012002 Ketua/Penguji I	05 / 01 / 23	
<u>Dr. Bayu Tri Cahya, S.E., M.Si.</u> NIP. 198503212011011011 Penguji II	04 / 01 / 23	
<u>Ibnu Muttaqin, M.E.</u> NIP. 198610042020121005 Sekretaris Sidang	05 / 01 / 23	
<u>Dr. H. M. Husni Mubarak, S.E., M.M.</u> NIP. 198012262006041003 Dosen Pembimbing	05 / 01 / 23	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.si., Ph D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan FEBI	05 / 01 / 23	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, **Sindy Khomsyatun Nisa'** NIM: **1820310041**, 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 dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 10 Oktober 2022

Saya menyatakan,



Sindy Khomsyatun Nisa'
NIM. 1820310041

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُلُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا رَزَقْنَاكُمْ وَاشْكُرُوا لِلَّهِ إِن كُنتُمْ إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ

“Wahai orang-orang yang beriman. Makanlah dari rezeqi yang baik yang Kami berikan kepada kamu dan bersyukurlah kepada Allah, jika kamu hanya menyembah kepada-Nya”. (Q.S. Al Baqarah : 172)¹



¹Al-Qur'an, QS Al-Baqarah ayat 172, Al-Qur'an dan Terjemahnya (Bandung : Jabal, 2010), 25

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur saya persembahkan kepada Allah SWT sang Maha Kuasa yang telah memberikan anugerah serta hidayahnya. Sholawat serta salam menjadi persembahan penuh kerinduan kepada baginda kita Nabi Muhammad SAW semoga kelak dapat syafa'atnya di yaumul kiamah. Amin

Dengan penuh perjuangan, diiringi dengan kesabaran, do'a dan ketegaran saya lalui hari-hari yang terus berganti untuk menemukan setetes ilmu pencerah kehidupan. Alhamdulillah maha besar Allah, atas segala karunia yang telah dilimpahkan. Pada akhirnya tugas akhir (skripsi) ini dapat diselesaikan dengan baik, dengan segala usaha dan jerih payah. Skripsi ini aku persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuasaan dan anugrah-Nya sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
2. Nabi Muhammad SAW satu-satunya Baginda Rasul yang dapat memberikan syafa'at kepada kita semua kelak di hari kiamat nanti.
3. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Tukimin dan Ibu Istiqomah yang senantiasa mendidiku, menyayangi, membesarkanku, selalu memberi semangat dan selalu mendo'akanku agar tercapai cita-citaku. Terimakasih yang tak terhingga kepada beliau yang telah dengan tulus memberikan cinta dan kasih sayang kepadaku.
4. Adikku tersayang M. Shabilul Huda yang senantiasa menyemangati dan mendoakanku serta menemani setiap harinya dan menghadirkan keceriaan dalam suasana keluarga.
5. Seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. H. M. Husni Mubarak, S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini. Prodi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus tempat saya mencari ilmu.
7. Segenap dosen IAIN Kudus yang telah mendidik dan memberikan banyak ilmu.
8. Seluruh guru saya dari TPQ, Madrasah Diniyyah, MI, MTs, dan MA yang telah membimbing dan mendidik saya serta memberikan ilmunya untuk saya semoga Allah selalu melindungi dan meninggikan derajatmu.
9. Kepada teman-teman seperjuangan khususnya kelas MBS 2018 yang telah memberikan warna dalam kehidupan saya.

10. Kepada orang terkasih dan sahabatku tercinta yang senantiasa mendukung dan berusaha selalu ada disela-sela kesibukannya dan bantuan tenaga maupun materiil kepada penulis.
11. Kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.
Semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat khususnya kepada peneliti sendiri dan kepada para pembaca umumnya. Aamiin...



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, Maha Suci Allah SWT dengan segala keagungan dan kebesaran-Nya. Segala puji syukur hanya milik Allah yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga atas iringan ridlo-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, walaupun belum mencapai kesempurnaan, namun harapan kecil penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan ke haribaan baginda Rasulullah Muhammad SAW, pembawa rahmat bagi makhluk sekalian alam dan juga kepada keluarga beliau, para sahabat dan para tabi'in serta kepada seluruh umatnya. Semoga kita tergolong umat yang akan mendapatkan pertolongan (asy-syafa'at al-'udzma) dari beliau di hari kiamat nanti.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si. selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph. D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA. selaku Kaprodi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus, yang telah memberikan kepada penulis kemudahan dalam penyusunan skripsi.
4. Dr. H. M. Husni Mubarak, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan, motivasi, saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan kemudahan serta keberkahan dalam segala urusannya. Aamiin
5. H. Nur Said, S.Ag., M.A., M.Ag selaku kepala perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para dosen dan Staf pengajar di lingkungan akademik IAIN Kudus yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Pimpinan usaha Sate & Gulai Kambing Mejobo Kudus Bapak Nur Munajat dan Ibu Norma Maulida yang telah memberi izin kepada saya untuk melakukan penelitian pada skripsi ini.
8. Kedua orang tua tercinta Bapak Tukimin dan Ibu Istiqomah, terimakasih yang tak terhingga karena darinya tak terhenti mengalir

do'a dan kasih sayang serta telah mendidik dan merawatku dengan tulus dan penuh kasih sayang.

9. Adik tersayang M. Shabilul Huda yang senantiasa menyemangati dan mendoakanku.
10. Sahabat-sahabat tercinta serta orang terkasih, yang telah memberikan doa, semangat, serta dukungannya kepada peneliti.
11. Teman-teman Prodi MBS angkatan 2018, terkhusus MBS B atas semua kerja sama, saran dan kritik yang telah membangun motivasi peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis mengucapkan terimakasih dan semoga Allah selalu memberikan kebahagiaan di dunia dan di akhirat.

Semoga Allah SWT membalas atas kebaikan yang telah dilakukan semuanya. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri khususnya dan bagi para pembaca umumnya. Aamiin....

Kudus, 09 Oktober 2022

Penulis,

Sindy Khomsyatun Nisa'

1820310041

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	أ..	A/a
ث	Ṣ/s	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	...و	I/i
ج	J/j	ط	T/t	و	W/w	أ..	U/u
ح	H/h	ظ	Z/z	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A/'a'	بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A/'a'	ء awal	A/a	بِي	Bī
ذ	Ẓ/z	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَكَيَّ	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِيَّ	'ālamiy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waaf		الْ		Vokal Rangkap	
قَرَأَ	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furū'	الْقَمَرُ	al-qamar	عَيْرِيَّ	gairī
قَرَأَ	qara'a	الْقَضَاءُ	al-qaḍā'	الشَّمْسُ	al-syams	سَيَّ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā' Marbūṭah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jamaluddīn	جَمَالُ الدِّينِ		Jamāl al-Dīn	سَاعَةٌ	sā'ah