

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**  
*(Studi Kasus pada Rumah Makan Saung Bambu Wulung Kudus)*

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)  
Dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah



Oleh :

**RUDIONO**

**NIM : 212344**

---

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM/MBS**

**2017**



KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN) KUDUS

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada

Yth. Ketua STAIN Kudus

Cq. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam/ MBS

di –

Kudus

*Assalamu 'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

Diberitahukan dengan hormat, bahwa skripsi Saudari: **Rudiono**, NIM : 212344, dengan judul “**Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Rumah Makan Saung Bambu Wulung Kudus)**” pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah. Setelah dikoreksi dan diteliti sesuai aturan proses pembimbingan, maka skripsi dimaksud dapat disetujui untuk dimunaqosahkan.

Oleh karena itu, mohon dengan hormat agar naskah skripsi tersebut diterima dan diajukan dalam program munaqosah sesuai jadwal yang direncanakan.

Demikian, kami sampaikan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullah wabarakatuh*

Kudus, 23 Februari 2017

Dosen Pembimbing

**Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag**  
NIP. 19750112 199903 200 3



**KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
KUDUS**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : **Rudiono**  
NIM : **212 344**  
Jurusan/Prodi : **Syariah dan Ekonomi Islam/MBS**  
Judul Skripsi : **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Rumah Makan Saung Bambu Wulung Kudus)”**

Telah dimunaqosahkan oleh Tim Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus pada tanggal :

**06 Maret 2017**

Selanjutnya dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Syariah Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.

Kudus, 13 Maret 2017



Ketua Sidang / Penguji I

**Dr. H. Abdurrahman Kasdi, Lc, M.Si**  
NIP. 19760225 200312 1 002

Penguji II

**H. Murtadho Ridwan, M.Sh**  
NIP. 19760627 200901 1 006

Dosen Pembimbing

**Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag**  
NIP. 19750112 199903 2 003

Sekretaris Sidang

**Muhammad Mustaqim, M.M, M.pd.I**  
NIP. 19831210 200912 1 005

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rudiono  
NIM : 212344  
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul : Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk Terhadap kepuasan konsumen (*Studi Kasus pada Rumah Makan Saung Bambu Wulung Kudus*)

Saya menyatakan bahwa apa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, Februari 2017

Yang membuat pernyataan



Rudiono

NIM: 212 344

**MOTTO**

*“Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut oleh Manusia ialah menundukkan diri sendiri”.*

(Ibu Kartini)



## PERSEMBAHAN

Puji syukur alhamdulillah dengan segala kerendahan hati, akupersembahkan karya kecilku ini untuk:

1. Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT, karena hanya dengan ridho-Nya lah selalu kuharapkan untuk menyertai setiap tapak langkahku.
2. Nabi Muhammad SAW sebagai Sang inspirator hidup.
3. Almameterku tercinta, Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam prodi Manajemen Bisnis Syariah STAIN Kudus.
4. Sebentuk ungkapan kasih untuk kedua orang tuaku tersayang Bapak Suradi dan Ibu Rasmijah.
5. Untuk lembaga pendukung tulisan ini obyek penelitian di Rumah Makan Saung Bambu Wulung Kudus.
6. Terimakasih buat teman-teman MBS B tanpa terkecuali yang selalu ceria dikala susah maupun senang, canda dan tawa kalian tak terlupakan.
7. Terima kasih untuk teman-teman KKN kelompok 12 Desa Sundoluhur Kayen Pati.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW, yang telah membawa manusia dari Jaman Jahiliyah menuju Jaman Islamiyah. Semoga kelak di *Yaumul Qiyamah* kita semua diakui sebagai ummatnya dan mendapatkan Syafa'at dari beliau. Skripsi yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Rumah Makan Saung Bambu Wulung Kudus)** ini telah disusun dengan sungguh-sungguh sehingga memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam prodi Manajemen Bisnis Syariah STAIN Kudus.

Dalam menyusun skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya dan terima kasih kepada:

1. Dr. Fathul Mufid M.S.I selaku ketua STAIN Kudus yang telah memberikan ijin penelitian sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
2. Dr. H Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si. selaku ketua jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus yang telah memberikan bimbingan dan persetujuan tentang penulisan skripsi.
3. Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag selaku pembimbing yang telah bersedia memberi waktu, tenaga dan pikiran untuk melakukan bimbingan dalam penyusunan skripsi.
4. Para dosen dan seluruh staf pengajar di lingkungan STAIN Kudus yang telah memberikan motivasi belajar dalam penyelesaian studi.

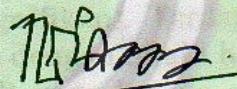
5. Kedua orang tua saya Bapak Suradi dan Ibu Rasmijah yang langsung maupun tidak langsung telah membantu baik secara moril maupun material, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karenanya tegur sapa yang bersifat konstruktif dari para pembaca dan pendidik sangat diharapkan demi tercapainya kesempurnaan dimasa mendatang. Untuk itu saya sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semogakarya ini bermanfaat bagi para pendidik pada khususnya, serta masyarakat pada umumnya.

**Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Kudus, 23 Februari 2017

Penulis,



Rudiono

STAIN KUDUS