

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN
MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN ZAKIYAH
KAFTAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

**(Studi pada Toko Zakiyah Kaftan Desa Sidorejo Kecamatan
Pamotan Kabupaten Rembang)**



SKRIPSI

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

Oleh:

**Fithrotun Ni'mah
NIM 1950210086**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 2023**



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

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telepon (0291) 438818 Faksimile 441613
Email : akademik@iainkudus.ac.id; Website : www.iainkudus.ac.id



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Laporan saudara :

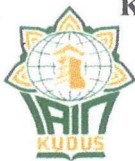
Nama : FITHROTUN NI'MAH
NIM : 1950210086
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Zakiyah Kaftan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Toko Zakiyah Kaftan Desa Sidorejo Kecamatan Pamotan Kabupaten Rembang)

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 10 Oktober 2023 sampai dengan 13 Oktober 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 27 Oktober 2023



Indah Dewi Maharany, M.M., CIQnR
NIP. 198703252019032014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322
 Telp. (0291) 432677 Faks 441613
 Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www. iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Fithrotun Ni'mah
 NIM : 1950210086
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Judul : Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Konsumen Zakiyah Kaftan dengan Variabel Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Toko Zakiyah Kaftan Desa Sidorejo Kecamatan Pamotan Kabupaten Rembang)

Telah diujikan pada 13 November 2023 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN.
<u>Dr. H. Murtadho Ridwan, M.Sh.</u> NIP. 197606272009011006 Penguji I	24-11-2023	
<u>Widi Savitri Andriasari, M.M., CRA, CRP</u> NIP. 199111182019032017 Penguji II	24-11-2023	
<u>Agep Rumanto, M.E.</u> NIP. 198504132020121004 Sekretaris	27-11-2023	
<u>Indah Dewi Maharany, M.M.</u> NIP. 198703252019032014 Dosen Pembimbing	1-12-2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	6-12-2023	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, **Fithrotun Ni'mah**, NIM : **1950210086** 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, 27 Oktober 2023

Yang menyatakan,



Fithrotun Ni'mah
NIM : 1950210086

MOTTO

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

Niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat (Q.S. Al-Mujadalah:11)

مَنْ أَرَادَ الدُّنْيَا فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ، وَمَنْ أَرَادَ الْآخِرَةَ فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ، وَمَنْ أَرَادَهُمَا فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ

Barangsiapa yang hendak menginginkan dunia, maka hendaklah ia menguasai ilmu. Barangsiapa menginginkan akhirat, hendaklah ia menguasai ilmu. Dan barangsiapa yang menginginkan keduanya (dunia dan akhirat), hendaklah ia menguasai ilmu.

(Imam Syafi'i)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan serta kekuatan lahir dan batin kepada peneliti sehingga dapat menyusun skripsi ini dengan sebagaimana mestinya. Pada kesempatan ini, peneliti persembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat, serta kelancaran dalam proses pembuatan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Nabi Muhammad SAW sebagai penyempurna akhlaq, serta panutan dan yang dinantikan syafaatnya di akhirat.
3. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Masrukin dan Ibu Najihah. Mereka yang selalu mendoakan kebaikan untuk saya. Mereka yang menjadi teman bercerita bagi saya, baik cerita bahagia maupun keluh kesah. Mereka yang tetap menyayangi saya bagaimanapun keadaan saya. Mereka yang selalu memberikan *support* dalam bentuk apapun. Serta mereka yang saya inginkan ridlonya, agar saya mendapat ridlo dari Allah di dunia dan akhirat.
4. Keluarga besar saya yaitu nenek, kakek, budhe, pakdhe, bulik, paklik, mas, mbak, adik-adik yang selalu mendoakan, memberikan nasihat serta semangat agar saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
5. Ibu Indah Dewi Maharany, M.M selaku dosen pembimbing skripsi saya, serta Bapak dan Ibu Dosen IAIN Kudus yang telah berkenan memberikan ilmunya.
6. Pemilik usaha Zakiyah Kaftan Ibu Atiyyatus Sa'adah beserta segenap karyawan yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian di sana, serta membantu kelancaran proses penelitian saya.
7. Konsumen Zakiyah Kaftan yang telah berkenan menjadi responden dalam penelitian saya.
8. Sahabat-sahabat terbaik saya, Zulfa, Andriana, Rista, Sherly Eka, Mbak Icha, Yaya, Azif, Diyah, Mbak Leli. Semua teman yang telah mendukung saya dalam proses penyelesaian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung, dan teman-teman yang telah membantu saya dalam bentuk apapun.
9. Teman-teman seperjuangan jurusan Manajemen Bisnis Syariah kelas C Angkatan 2019 yang telah bersedia berbagi pengalaman selama ini.
10. Teman-teman PPL dan KKN-IK yang telah memberikan banyak pengalaman dan pelajaran selama bersama.
11. Semua pihak yang telah terlibat untuk membantu saya dalam proses penyelesaian skripsi ini.

12. Untuk diri saya sendiri yang mau bertahan dan memilih untuk tetap kuat sampai titik ini.



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	اَ..	A/a
ث	S{/v/s\}	ض	D{/d}	ن	N/n	...ِ	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H{/h}	ظ	Z{/z}	ه	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A'/a'	بَا	Ba>
د	D/d	ع akhir	A'/a'	ء awal	A/a	بِي	Bi>
ذ	Z{/z\}	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>'nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَكَي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		الْ		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara'a	القَضَاءُ	al-qad a>'	السَّمْسُ	al-syams	شَيْئُ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t ah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jama>luddi>n	جَمَالُ الدِّينِ		Jama>l al-Di>n	سَاعَةٌ	sa>'ah

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbil 'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, inayah, kenikmatan, kemudahan serta kekuatan lahir dan batin kepada peneliti sehingga dapat menyusun skripsi ini dengan sebagaimana mestinya. Sholawat serta salam peneliti haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat serta pengikutnya.

Atas izin Allah SWT, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Konsumen Zakiyah Kaftan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Toko Zakiyah Kaftan Desa Sidorejo Kecamatan Pamotan Kabupaten Rembang)”**.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. Bapak H. Wahibur Rokhman, S.E, M.Si, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Bapak Kharis Fadlullah Hana, S.E, M.E, selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Ibu Indah Dewi Maharany, M.M, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan saya, serta membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak H. Nur Said, S.Ag, M.A, M.Ag, selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus beserta segenap karyawan yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan guna membantu penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman serta motivasi, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

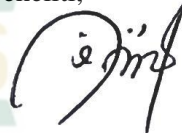
7. Seluruh karyawan dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah membantu memberikan informasi dan pelayanan kepada peneliti.
8. Kedua orang tua saya dan keluarga besar yang telah membantu serta memberi dorongan dan semangat dalam bentuk apapun, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan khususnya jurusan Manajemen Bisnis Syariah kelas C angkatan 2019 serta sahabat-sahabat saya yang telah mendukung, memberikan semangat, mendoakan serta memberikan berbagai informasi yang berkaitan dengan penyelesaian skripsi.
10. Pemilik usaha Zakiah Kaftan dan seluruh karyawannya yang telah memberikan izin dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, yang telah membantu, membimbing dan mendukung dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan masukan dari para pembaca agar menjadi dasar pengembangan bagi peneliti selanjutnya. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Kudus, 28 Oktober 2023

Peneliti,



Fithrotun Ni'mah

NIM. 1950210086