

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *BRAND IMAGE* DAN  
*BRAND TRUST* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PENGGUNA WIFI INDIHOME DI DESA MEGAWON**



**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**Rintan Sofiani  
NIM 1720310151**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
TAHUN 2024**



**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: [febiiainkudus@gmail.com](mailto:febiiainkudus@gmail.com), website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Proposal Skripsi saudara:

**Nama : RINTAN SOFIANI**  
**NIM : 1720310151**  
**Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**Program Studi: MANAJEMEN BISNIS SYARIAH**  
**Judul : “ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA WIFI INDIHOME DI DESA MEGAWON “**

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing/asisten pembimbing sejak 10 Agustus 2023 Sampai 20 Mei 2024 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Kudus, 20 Mei 2024  
Pembimbing,

**Iwan Fahri Cahyadi, S.P., M.M**  
NIP.197004282023211001



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: fbiiainkudus@gmail.com, website: www.iainkudus.ac.id

### PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi  
 Saudara :

Nama : Rintan Sofiani  
 NIM : 1720310151  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Prodi : Manajemen Bisnis Syariah  
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Brand Image* Dan *Brand Trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan

Telah diujikan pada tanggal 13 Juni 2024 dan dinyatakan  
**LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat  
 dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. H Murtadho Ridwan, M.Sh.</u></b> NIP.197606272009011006 Ketua Sidang / Penguji I	20/2024 /6	
<b><u>Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum.</u></b> NIP.197801302006041002 Penguji II	20/2024 /6	
<b><u>Danang Kurniawan, SE., MM.</u></b> NIP. 198904151036042016 Sekretaris Sidang	20/6 2024	
<b><u>Iwan Fahri Cahyadi, S.P., M.M</u></b> NIP.197004282023211001 Dosen Pembimbing	20/	
<b><u>Dr. Ahmad Suprivadi, S.Ag., M.Hum.</u></b> NIP.197507202003121003 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	20/	



**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, Saya **Rintan Sofiani NIM 1720310151** 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 di kemudian hari ditemukan ketidak benaran pernyataan saya ini.

Kudus, 19 Mei 2024

Yang menyatakan,



**Rintan Sofiani**  
**NIM 1720310151**

## MOTTO

**“ hidup yang sukses bukanlah hidup yang mudah, melainkan dibangun diatas kualitas yang kuat, pengorbanan, usaha keras, loyalitas dan integritas “ – Grant D. Searchfield**



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT. Dengan rahmad dan hidayah-nya telah memberiku kekuatan, membekali aku ilmu serta memberi rasa cinta, atas karunia dan kemudahan yang telah Allah SWT. Berikan kepadaku yang akhirnya karya tulis skripsi terselesaikan. Tak lupa Sholawat dan salam kupanjatkan kepada Nabi Muhammad SAW, kupersembahkan karya sederhana ini untuk :

1. Teruntuk kedua orang tua ku tercinta bapak Kustanto Muhantoro dan ibu Parini, terimakasih atas segala cinta, perhatian, pengorbanan, kasih sayang, serta motivasi yang telah diberikan kepadaku sehingga aku bisa berada di titik saat ini. Tanpa doa dan restu bapak dan ibu saya mungkin tidak bisa sampai pada titik ini.
2. Teruntuk suamiku tercinta, mas Afdloni terimakasih atas dukungan, restumu serta doamu untuk ku dari awal hingga akhir.
3. Teruntuk anakku tersayang, dek pinca terimakasih ya dek sudah mau menemani ibu hingga saat ini.
4. Teruntuk sahabatku kusrina, melati, siti, terimakasih atas semangat yang telah kalian berikan kepadaku untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Teruntuk teman baikku mbak ella, terimakasih atas bantuan dan semangat yang kamu berikan kepadaku yang selalu sabar akan badmood nya aku.
6. Teman – teman baikku Anna, Meila, Ninda, Aisy, Sinta, inayah, mega, zumrotut, terimakasih sudah menjadi teman yang baik selama ini.
7. Teman – teman seperjuangan MBS-D angkatan 2017 terimakasih atas waktu untuk bersamanya.

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Puji syukur senantiasa tercurahkan kehadirat Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga saya diberikan kemudahan untuk menyusun dan menyelesaikan karya ilmiah skripsi ini, walaupun jauh dari kata sempurna. Tapi dengan keyakinan semoga skripsi ini bermanfaat bagi khalayak umum.

Tak lupa Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW. Yang mana selalu diharapkan syafaatnya kelak diyaumul kiamah. Berkat karunianya akhirnya penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand image dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Wifi IndiHome” (Studi Kasus Masyarakat Desa Megawon Pengguna Wifi IndiHome)** yang penulis susun guna memenuhi persyaratan gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Penyusunan skripsi ini banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak mulai dari bimbingan hingga arahan, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Maka penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si. Selaku rektor IAIN Kudus.
2. Bapak Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak dosen Iwan Fahri Cahyadi, SP, MM selaku dosen pembimbing proposal dan skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi.
4. Para dosen dan staff IAIN Kudus yang telah membekali ilmu pengetahuan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak, ibu, suami, dan sahabat – sahabatku yang telah memberikan motivasi baik moral maupun material sehingga bisa menyusun skripsi dengan lancar.
6. Seluruh responden yang telah mengisi angket.
7. Semua pihak yang sudah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis senantiasa mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga karya ilmiah ini bisa bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Wassalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Kudus, 19 Mei 2024  
Penulis

**Rintan Sofiani**  
NIM. 1720310151

