

**PEMBENTUKAN PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITAS  
PRODUK DAN *SERVICE EXCELLENT* DALAM MEMPERTAHANKAN  
LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus Di Aning Snack Trangkil Pati)**



**SKRIPSI**

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

**Disusun Oleh:**

**AHMAD ARIF HIDAYAT**

**NIM: 1320310018**

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

**2017**



KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
KUDUS

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada  
Yth. Ketua STAIN Kudus  
**Cq Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam**  
Di Kudus

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat kami sampaikan, bahwa skripsi saudara : **Ahmad Arif Hidayat, NIM : 1320310018** dengan judul "**Pembentukan Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Produk Dan *Service Excellent* Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Di Aning Snack Trangkil Pati)**", pada jurusan Syariah dan Ekonomi Islam progam studi Manajemen Bisnis Syariah. Setelah dikoreksi dan diteliti dalam proses pembimbingan, maka skripsi dimaksud dapat disetujui. Oleh karena itu naskah skripsi tersebut dapat diajukan dalam sidang munaqosah sesuai dengan jadwal yang direncanakan.

Demikian, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Kudus, 21 Agustus 2017

Hormat Kami

Dosen Pembimbing

  
Suhadi M.S.I

NIP. 19740518 200712 1 002



KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
KUDUS

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Arif Hidayat  
NIM : 1320310018  
Jurusan/ Prodi : Syari'ah dan Ekonomi Islam/ MBS  
Judul Skripsi : **"Pembentukan Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Produk dan *Service Excellent* dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Di Aning Snack Trangkil Pati)"**

Telah dimunafosahkan oleh Tim Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kudus pada tanggal :

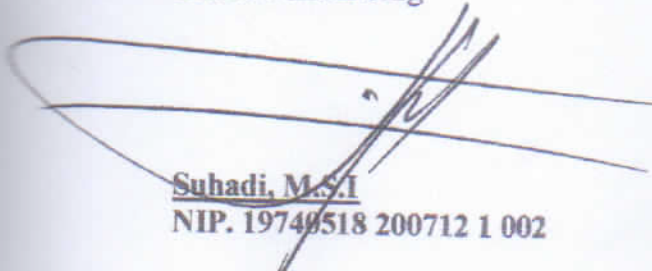
19 September 2017

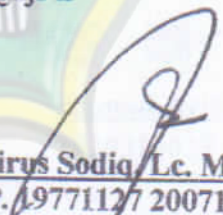
Selanjutnya dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.I) dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah.

Kudus, 25 September 2017

Ketua Sidang/ Penguji I  
  
**Dru Nur Aris, M. Ag**  
NIP. 19750903 200112 1 002

Dosen Pembimbing

  
**Suhadi, M.S.I**  
NIP. 19740518 200712 1 002

Penguji II  
  
**Amirus Sodik/ Lc. MA.**  
NIP. 19771127 200710 1 004

Sekretaris Sidang/ Penguji III

  
**Fatma Laili Khoirun Nida', M.Si.**  
NIP. 19770125 200912 2 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Arif Hidayat

NIM : 1320310018

Jurusan/ Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam/ Manajemen Bisnis Syariah

Judul Skripsi : **“Pembentukan Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Produk Dan *Service Excellent* Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Di Aning Snack Trangkil Pati)”**

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

Kudus, 18 Agustus 2017

Yang Menyatakan

Penulis,



**Ahmad Arif Hidayat**

**1320310018**

**MOTTO**

**Selalu ada harapan bagi mereka yang sering berdoa,  
Selalu ada jalan bagi mereka yang sering berusaha.**



## PERSEMBAHAN

Hanya sebuah karya sederhana yang dapat saya persembahkan, hanya seuntai kata yang mampu saya ucapkan kepada:

- ✚ Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW.
- ✚ Ibukku Siti Romsah dan Bapakku Sutiknyo yang telah mengasuh dan menyayangiku dengan segenap hati. Semoga kebahagiaan, kesejahteraan dan ketentrangan senantiasa berpihak pada kalian. Terima kasih atas curahan kasih sayangmu, pengorbananbesarmu, perhatianmu, keikhlasan cinta dan do'amumu yang tidak pernah berhenti mengalir.
- ✚ Kakak-kakak tercinta (Mas Eko dan Mbak Nur), yang telah mendukung dan mendo'akanku dalam setiap langkah hidupku.
- ✚ Kekasihku Putri Dwijayanti yang selalu menemani dan selalu memberikan motivasi dalam hidupku.
- ✚ Keponakanku Mada dan Nisma yang selalu menyayangiku dan selalu menghiburku dikala aku sedang jenuh.
- ✚ Dosen-dosenku yang selalu memberikan ilmu yang bermanfaat dan selalu mendukungku.
- ✚ Teman-temanku, sahabat-sahabatku seperjuangan dalam menyelesaikan studiku.

Semoga ilmu yang telah kudapati yang bermanfaat dan semoga pengorbanan yang diberkati dan di Ridhai Allah SWT. Amin...

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrahim*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: “Pembentukan Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Produk Dan *Service Excellent* Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Di Aning Snack Trangkil Pati)”. Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Jurusan Syari’ah dan Ekonomi Islam, Progam Studi Manajemen Bisnis Syariah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus.

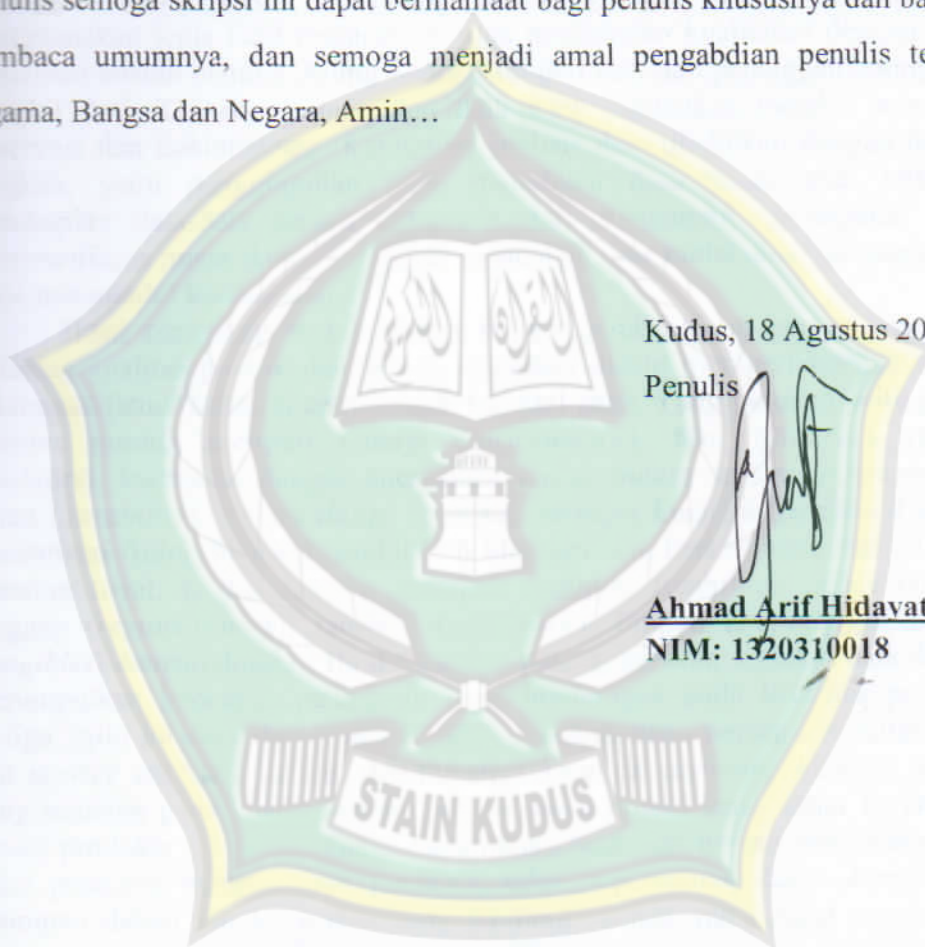
Dalam menyusun skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu, penulis menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Mudzakir, M.Ag, selaku Ketua STAIN Kudus.
2. Bapak Supriyadi, SH., MH selaku Ketua Jurusan Syari’ah dan Ekonomi Islam.
3. Bapak Amirus, Lc., M. Si. Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syari’ah.
4. Bapak Suhadi M. Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para Dosen atau Staf pengajar di lingkungan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Aning Hidayati selaku pemilik Aning Snack Trangkil Pati yang sudah member ijin penelitian dan member informasi dan pengalaman.
7. Ibu Anisa Listiana, M.Ag Selaku Kepala Perpustakaan STAIN Kudus beserta segenap karyawan yang telah memberikan layanan sirkulasi dari layanan referensi diperpustakaan guna keperluan penyusunan skripsi ini.
8. Kepada seluruh pengurus/ karyawan dan staff Aning Snack Trangkil Pati

yang telah memberikan informasi dan pengalaman.

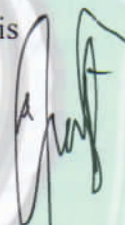
9. Kedua orang tua dan keluarga yang telah mendukung baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karenanya kritik dan saran yang sifatnya konstruktif selalu penulis nantikan demi perbaikan di masa-masa mendatang. Harapan dari penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca umumnya, dan semoga menjadi amal pengabdian penulis terhadap Agama, Bangsa dan Negara, Amin...



Kudus, 18 Agustus 2017

Penulis



Ahmad Arif Hidayat

NIM: 1320310018