

**PERAN PENGENDALIAN MUTU PRODUK DALAM  
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN  
DI YAZID COLLECTION PADURENAN GEBOG KUDUS**



**SKRIPSI**

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

Oleh

**MUHAMAD SOFYAN**  
**NIM: 1420310226**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
PRODI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH**

**2018**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**  
**KUDUS**

**NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Kepada

Yth. **Rektor IAIN Kudus**

Cq. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam

Di –

**Kudus**

**Assalamu'alaikum Warahmatullah**

Diberitahukan dengan benar, bahwa Skripsi Saudara **Muhamad Sofyan, NIM: 1420310226** dengan judul **“Peran Pengendalian Mutu Produk Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di Yazid Collection Padurenan Gebog 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 terimakasih.

**Wassalamu'alaikum Warahmatullah**

Kudus, 26 November 2018

Hormat Kami,

Dosen Pembimbing

**Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M. Si**

NIP. 19760225 200312 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**  
**KUDUS**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nama** : Muhamad Sofyan  
**NIM** : 1420310226  
**Jurusan / Prodi** : Syariah dan Ekonomi Islam / Manajemen Bisnis Syariah  
**Judul Skripsi** : “Peran Pengendalian Mutu Produk Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di Yazid Collection Padurenan Gebog Kudus”

Telah dimunaqosyahkan oleh Tim Penguji Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus pada tanggal:

**11 Desember 2018**

Selanjutnya dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Syariah dan Ekonomi Islam.

Kudus, 18 Desember 2018

Ketua Sidang / Penguji I

Penguji II

**Wahibur Rokhman, SE, M.Si, Ph.D**  
**NIP. 19731028 200212 1 002**

**H.M. Husni Mubarak, SE, MM**  
**NIP. 19801226 200604 1 003**

Dosen Pembimbing

Sekretaris Sidang / Penguji III

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

**Husnurrosyidah, S.Pd., M.E.Sy.**  
**NID. 198712212028042016**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam



**Dr. Supriyadi, SH., MH**  
**NIP. 19721020 199903 1 001**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhamad Sofyan  
NIM : 1420310226  
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul : **“Peran Pengendalian Mutu Produk Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di Yazid Collection Padurenan Gebog Kudus”**

Saya menyatakan bahwa apa yang tertulis di 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 dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, 20 November 2018

Yang membuat pernyataan



**Muhamad Sofyan**  
1420310226

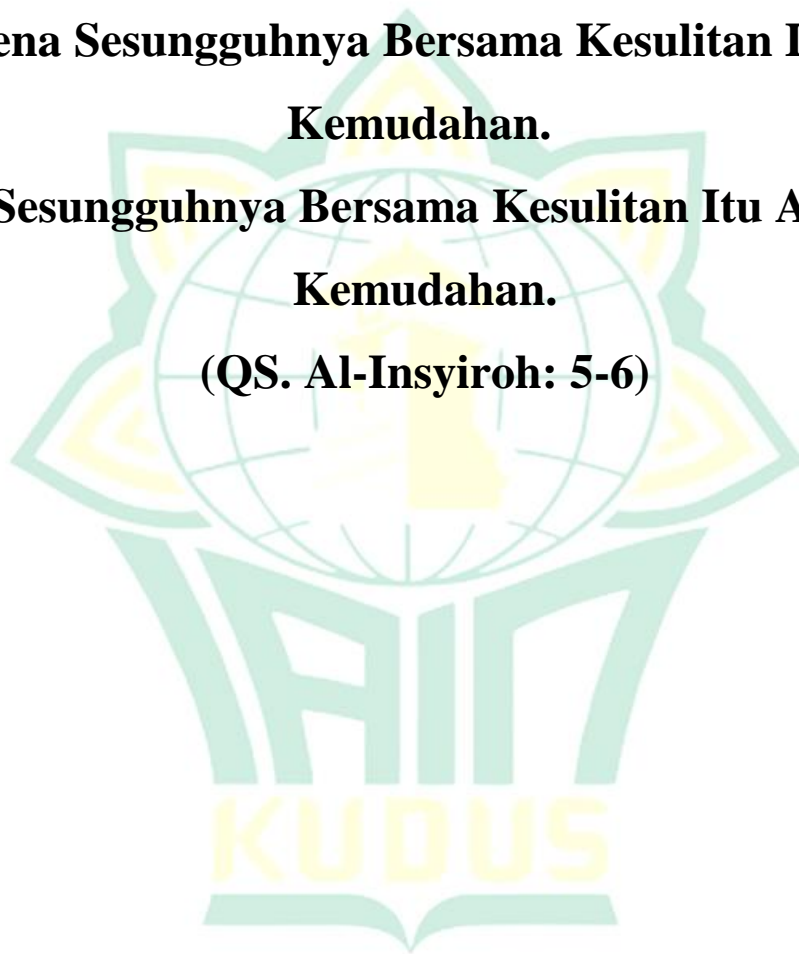
MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

**Karena Sesungguhnya Bersama Kesulitan Itu Ada  
Kemudahan.**

**Sesungguhnya Bersama Kesulitan Itu Ada  
Kemudahan.**

**(QS. Al-Insyiroh: 5-6)**



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin...

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah yang telah memberikan pertolongan dan kemudahan serta limpahan rahmat dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini, shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah Shollallahu 'Alaihi Wasallam. Dengan penuh perjuangan, dengan iringan do'a, kesabaran dan dengan segala jerih payah, penulis persembahkan karya ini kepada:

- \* Bapak dan Ibuku (Bapak Mawardi dan Ibu Marmi) yang selalu memberikan kasih sayangnya yang tidak pernah bosan ataupun lelah mendoakanku serta memberikan dukungan semangat untukku.
- \* Kakak-kakakku semua yang telah memberikan semangat kepadaku dalam mengerjakan tugas akhir ini.
- \* Bapak Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M. Si, selaku dosen pembimbing yang meluangkan segenap waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
- \* Teman-temanku seperjuangan MBS F angkatan 2014 yang menjadi teman diskusi selama menimba ilmu di IAIN Kudus.
- \* Teman-teman KKN Posko 29 yang menjadi teman hidup selama 35 hari di Desa tempat kami mengabdikan.
- \* Teman-teman KOPMA IAIN Kudus yang selalu meluangkan waktunya untuk berbagi ilmu.
- \* Teman-teman seperjuangan di IRMADA (Ikatan Remaja Masjid Al-Huda) Kiyongan Karangampel Kaliwungu Kudus yang selalu menemani dalam berjuang, dalam suka maupun duka.
- \* Kepada semua pihak yang telah bersedia dengan ikhlas mendo'akan dan membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah memberikan balasan yang terbaik untuk semuanya.

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, segala puji bagi Allah yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya sehingga dapat terselesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa kita haturkan kepada Nabi Agung Muhammad yang menjadi teladan bagi insan seluruh alam.

Berkat rahmat dan ridho-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus dengan judul **“Peran Pengendalian Mutu Produk Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di Yazid Collection Padurenan Gebog Kudus”**

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan tersusun dengan baik. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini peneliti tidak lupa untuk menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Mundakir M.Ag, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus, yang merestui penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, SH., MH, selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus, yang telah memberikan persetujuan penulisan skripsi ini.
3. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M. Si, selaku Dosen Pembimbing, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Anisa Listiana, S.Ag., M.Ag, selaku kepala perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudu, yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen dan Staff pengajar di lingkungan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus, yang membekali berbagai pengetahuan sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi.

6. Nuril Anwar, selaku pemilik Yazid Collection Padurenan Gebog Kudus yang telah memberikan izin penelitian selama penyusunan skripsi ini.
7. Semua karyawan di Yazid Collection Padurenan Gebog Kudus yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
8. Bapak, Ibu dan Kakak-kakakku beserta saudara yang telah mendoakan dan memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
9. Kawan-kawan MBS angkatan 2014 khususnya kelas F yang selalu memberi masukan dan bantuan kepada penulis selama belajar di IAIN Kudus ini.
10. Kawan-kawanku Alaik Ridhallah (Qudsiyyah), Zainal Arif (MBS F), Ahmad Alfian (KKN Desa Jerukgulung), Zulkurnei (KOPMA) yang selalu memberiku semangat dalam hidupku untuk menjadi lebih baik, selalu sabar memberi masukan dalam setiap hal apapun termasuk dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.  
Akhirnya, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya. Karena itu, kritik dan saran dari siapapun diharapkan menjadi pertimbangan dalam proses kreatif berikutnya. Namun demikian, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.  
Amiin.....

Kudus, 20 November 2018

**Penulis**



**Muhamad Sofyan**

**1420310226**