

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Pelanggan Terasi “YN” PT. Selok Jaya Juwana di Kabupaten Kudus)**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**SHOHIBUL HUMAM**

**NIM : 1420310221**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
PROGRAM STUDI 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 Wr. Wb.*

Diberitahukan dengan hormat, bahwa skripsi saudara: **Shohibul Humam**, NIM: 1420310221 dengan judul skripsi: **"Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Terasi "YN" PT. Selok Jaya Juwana di Kabupaten Kudus)"** pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Prodi 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 Wr. Wb.*

Kudus, 23 November 2018

Dosen Pembimbing,

**Tina Martini, SE, M.Si.**  
NIP. 19770323 2002122003



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Shohibul Humam

NIM : 1420310221

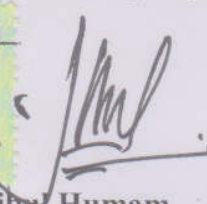
Jurusan/Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam/Manajemen Bisnis Syariah

Judul Skripsi : **“Pengaruh *Brand Image*, Kualitas Produk dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan ( Studi Pada Pelanggan Terasi “YN” PT. Selok Jaya Juwana di Kabupaten Kudus)**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah 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, 23 November 2018  
Yang membuat pernyataan,



  
**Shohibul Humam**  
NIM. 1420310221

## MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ  
فَارْغَبْ ﴿٨﴾

**“karena sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.” (QS. Al-Insyiroh:5-8)**

**“Sabar dalam mengatasi kesulitan dan bertindak bijaksana dalam mengatasinya adalah sesuatu yang utama”**

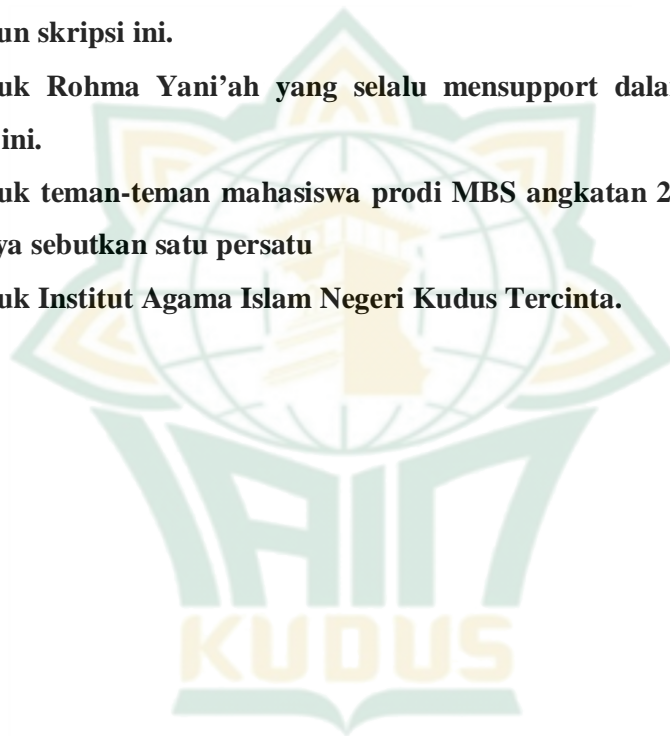
*( Benjamin Franklin )*

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kehadirat-Mu ya Robbi, yang telah memberikan kekuatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Karya kecil ini penulis persembahkan untuk mereka yang terkasih :

- Ibu, Ayah dan adik-adikku yang senantiasa membimbing, menyayangi, melindungi dan selalu mendo'akan saya agar menjadi anak dan kakak yang sukses dunia akhirat.
- Bapak dan Ibu Dosen Institut Agama Islam Negeri Kudus yang senantiasa memberikan segenap ilmunya serta pengalaman yang sangat berarti dalam perjalanan hidupku.
- Bapak Zainal Khafidzin, selaku dosen pembimbing proposal yang telah membimbing dalam penyusunan proposal skripsi ini
- Ibu Tina Martini, S.E, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
- Bapak H. Sutomo selaku manajer dari PT. Selok Jaya Juwana yang telah memberikan ijin sebagai tempat penelitian.
- Teman-teman santri Ponpes Darussaadah ( Akhif, Wafa, Mubin, Abob) dan yang tidak bisa kusebutkan satu persatu.
- Teruntuk (Abidin, Wahyu, Fanani, Haedar, Huda, Arif, Jun, Sofyan, Kamil, Tamam, Heri, Pak Anwar dan teman-teman kelas MBS F angkatan 2014 yang tidak bisa kusebutkan satu persatu
- Teruntuk teman PPL di PT. Selok Jaya Juwana ( Dian, Chusna, Teteh, Juned, Yuli)
- Teruntuk teman-teman KKN (Vivi Ery, Hima, Mujib, Fajar, Jayanti, Fitri, Aniq dan Endang) di Desa Getas Kecamatan Wonosalam
- Sahabat BIOVALEN ( Basair, Ahsan, Hanik, Tegar, Gempul dan teman – teman alumni MA Raudhatul Ulum angkatan 2014 yang tidak bisa kusebutkan satu persatu.

- Untuk sahabat Ikamaru Kudus yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
- Sahabat Little Family (A. Chabib A. M, Annisa N. F, dan Vidya kusumastuti ) yang selalu mensupport dalam penulisan skripsi ini.
- Teruntuk (kak Rozin, Basair, Fanani, Vivi) yang telah membantu dalam penyusun skripsi ini.
- Teruntuk Rohma Yani'ah yang selalu mensupport dalam penyusunan skripsi ini.
- Teruntuk teman-teman mahasiswa prodi MBS angkatan 2014 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu
- Teruntuk Institut Agama Islam Negeri Kudus Tercinta.



## KATA PENGANTAR

## بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT dengan segala keagungan dan kebesaran-Nya senantiasa melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga atas iringan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi walaupun belum mencapai sebuah kesempurnaan. Namun dengan harapan semoga dapat bermanfaat.

Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan keharibaan beliau Nabi Agung Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya yang setia ila yaumul qiyamah.

Berkat ridho dan kasih sayang-Nya Allahu Robbul Izzati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam program Studi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus dengan judul **“Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Terasi “YN” PT. Selok Jaya Juwana di Kab. Kudus)”**

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya penulis tidak berfikir sendiri, banyak pihak yang memberikan bimbingan dan saran-saran sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasikan. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Mundzakir, M.Ag, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, SH. M.H, selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Bapak Karebet Gunawan, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Ibu Tina Martini, SE, M.Si selaku Dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan

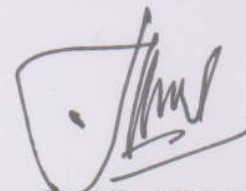
bimbingan, pengarahan dengan penuh kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Anisa Listiana, M.Ag, selaku Ketua Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak H. Sutomo selaku manajer PT. Selok Jaya Juwana, yang telah memberikan ijin, informasi, serta pengarahan dalam penelitian ini, sehingga penyusunan ini dapat selesai.
7. Para dosen dan staf pengajar di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang membekali berbagai pengetahuan dan ilmu sampai penulis dapat menyelesaikan pendidikan tingkat sarjana ini.
8. Ibu, Bapak dan adek tercinta yang telah membantu tenaga, pikiran, serta do'a dalam penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya. Maka dari itu, kritik konstruktif sangat penulis harapkan demi proses perbaikan selanjutnya. Hanya kepada Allah penulis memohon pertolongan dan perlindungannya. Dan cukuplah Allah sebagai penolong dan pelindung bagi kita.

Kudus, 23 November 2018

Penulis



Shohibul Humam  
NIM. 1420310221