

**PENGARUH KEHANDALAN, EMPATI DAN
JAMINAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
MUSLIM GRAPOS CLOTHING KUDUS**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Ilmu Ekonomi Syariah**

Oleh :

SYAIFUL MUBAROK
NIM: 1320220045

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
2018**



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
KUDUS

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Hal : Nota Persetujuan Pembimbing

Kepada

Yth. Ketua STAIN Kudus

Cq Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam

di

Kudus

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa skripsi saudara **Syaiful Mubarak** NIM: 1320220045 dengan judul: **"Pengaruh Kehandalan, Empati dan Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen Muslim GRAPOS CLOTHING Kudus"** pada jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Program Studi Ekonomi Syariah (ES), 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 terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Kudus, 29 Maret 2018

Hormat Kami,

Dosen Pembimbing

Murtadho Ridwan, Lc., M.Sh.

NIP. 19760627 200901 1 006

NIP. 19760627 200901 1 006



**KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
KUDUS**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Syaiful Mubarak
NIM : 1320220045
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam / Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **“Pengaruh Kehandalan, Empati dan Jaminan terhadap
Kepuasan Konsumen Muslim GRAPOS CLOTHING
Kudus”**

Telah dimunaqosahkan oleh tim penguji Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kudus pada tanggal :

17 April 2018

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

Kudus, 19 April 2018

Ketua Sidang / Penguji I

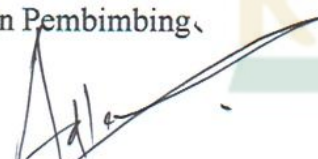
Penguji II


Dr. Nor Hadi, SE., M.Si., Akt.
NIP. 19690903 200312 1 001


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

Dosen Pembimbing

Sekretaris Sidang / Penguji III


Murtadho Ridwan, Lc., M.Sh.
NIP. 19760627 200901 1 006


Moh. Infami, M.Ag.
NIP. 19740604 200712 1 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam




Dr. Supriyadi, S.H., M.H
NIP. 19721020 199903 1 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syaiful Mubarak

NIM : 1320220045

Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam / Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : **“Pengaruh Kehandalan, Empati dan Jaminan terhadap
Kepuasan Konsumen Muslim GRAPOS CLOTHING Kudus”**

Menyatakan bahwa yang tertulis dalam skripsi ini 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.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Kudus, 5 April 2018

Yang membuat pernyataan

Saya,



Syaiful Mubarak
NIM. 1320220045

MOTTO

أَقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ﴿١﴾ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ﴿٢﴾ أَلَمْ يَكُنْ الْأَكْرَمُ

الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ﴿٣﴾ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ﴿٤﴾

Artinya: “Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang Menciptakan. Dia Telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah yang Maha pemurah, Yang mengajar (manusia) dengan perantaran kalam. Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya (QS. Al-Alaq: 1-5).

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas rahmat Allah SWT, dan ucap syukur alhamdulillah dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan karya kecilku ini untuk :

- Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT, karena hanya dengan ridho-Nya lah selalu kuharapkan untuk menyertai setiap tapak langkahku.
- Nabi Muhammad SAW sebagai Sang inspirator hidup.
- Alamameterku tercinta, Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus.
- Kedua orangtuaku (Bapak Musta'in dan Ibu Kuswati) yang setiap hari bekerja keras untuk membiayai pendidikan saya, selalu memotivasi dan yang tiada henti melantunkan doa dan memberikan kasih sayang hingga saya dapat menyelesaikan pendidikan ini.
- Qurrotul A'yun, yang selalu memberi dukungan, nasehat dan pembelajaran hidup yang sangat luar biasa.
- Kaneman Family (Ki Kentir Yud, Madidtya, Irsyad, Imron, Efendy dan Ihsan) yang selalu memberi dukungan, semangat, motivasi, nasehat dan pembelajaran hidup yang sangat luar biasa.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kehandalan, Empati dan Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen Muslim GRAPOS CLOTHING Kudus”**. Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Ilmu Ekonomi Islam Prodi Ekonomi Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus.

Penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

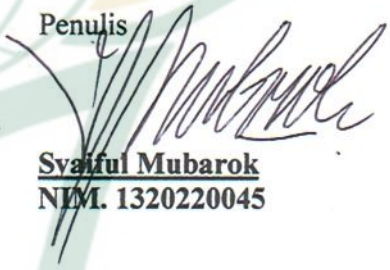
1. Dr. Mundakir, M.Ag., selaku Ketua STAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H., selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Murtadho Ridwan, Lc., M.Sh., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Anisa Listiana, M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan STAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para Dosen atau Staf Pengajar di lingkungan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

6. Bapak dan ibu serta sahabat-sahabat terbaikku yang selama ini selalu memberikan yang terbaik bagiku serta memberikan semangat belajar dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-temanku seperjuangan yang sama-sama memberikan motivasi dan semangat kebersamaan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya. Karena itu, kritik konstruktif dari siapapun diharapkan menjadi semacam suara yang dapat menyapa tulisan ini sebagai bahan pertimbangan dalam proses kreatif berikutnya. Namun demikian, sekecil apapun makna yang terjelma dalam tulisan inipun juga diharapkan ada manfaatnya bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya.

Kudus, 26 Maret 2018

Penulis


Syaiful Mubarak
NIM. 1320220045