

**PENGARUH *RELIABILITY*, *RESPONSIVENESS*,
ASSURANCE, *TANGIBLE*, *DAN EMPATHY*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Konveksi Al Barokah Sedan Rembang)**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah

Oleh:

TINTANIA PUTRI FIANDARA

NIM :1420310123

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI S1 MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 2019**



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp (0291) 432677 Faks 441613
Email: febiiainkudus@gmail.com Website: www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : **Tintania Putri Fiandara**
NIM : **1420310123**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**
Program Studi : **Manajemen Bisnis Syariah**
Judul : **Pengaruh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible, dan Empathy* terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Konveksi Al Barokah Sedan Rembang)**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak Januari 2019 sampai dengan 12 April 2019 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Kudus, 12 April 2019

Dosen Pembimbing

Lina Kushidayati, S.H.I., MA

NIP. 198007032009122002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp (0291) 432677 Faks 441613
 Email: febiainkudus@gmail.com Website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara :

Nama/NIM : **Tintania Putri Fiandara / 1420310123**
 Fakultas/Prodi : **Ekonomi dan Bisnis Islam / Mnanajemen Bisnis Syariah**
 Judul : **Pengaruh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible, dan Empathy* terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Konveksi Al Barokah Sedan Rembang)**

Telah diujikan pada **02 Mei 2019** dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M. Hum</u> NIP. 197507202003121003 Ketua/Penguji I	20-Mei-2019	
<u>H. Jaenal Arifin, M.Ag</u> NIP. 19740207200701026 Penguji II	17-Mei-2019	
<u>Sanusi, M.Pd.I</u> NIP. 198801122015031004 Sekretaris/Penguji III	13-Mei-2019	
<u>Lina Kushidayati, S.H.I., M.A</u> NIP. 198007032009122002 Dosen Pembimbing	13-Mei-2019	
<u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H</u> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	27-Mei-2019	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Tintania Putri Fiandara, NIM. 1420310123** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakankarya 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, 12 April 2019

Yang membuat pernyataan
Saya,



Tintania Putri Fiandara
NIM. 1420310123

MOTTO

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ
عَذَابِي لَشَدِيدٌ ﴿٧﴾

*Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan;
"Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan
menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari
(nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih" (QS.
Al Ibrahim: 7)*



PERSEMBAHAN

*Dengan mengucap syukur Alhamdulillah
Ku persembahkan dengan segenap cinta dan do'a
Karya yang sederhana ini untuk:*

*Mamaku tercinta (Anita Fitriah Irawati, S.Ag)
Ayahku tercinta (H. Muhtarom)
Suamiku tercinta (Nasirudin, S.Si)
Adikku tersayang (Himma Aflakhassyifa)*

*Yang selalu memberikan doa, semangat dan kasih
sayang
yang tulus dan sebesar-besarnya
Terimakasih*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur bagi Alloh SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible, dan Empathy* terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Konveksi Al Barokah Sedan Rembang)**”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata Satu (S.1) Prodi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Anisah Setyaningrum, M.Pd., selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah.
4. Lina Kushidayati, S.H.I., M.A selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Anisa Listiana, M.Ag, selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberi ijin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Ibu dosen, para Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang penuh pengabdian telah memberikan Ilmu pada penulis selama perkuliahan
7. Pemilik konveksi Al Barokah Sedan Kabupaten Rembang, yang telah memberi ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Sahabat-sahabatku, Purwati, Setiana, Devi, Via, Ulfa yang selalu memberi semangat juga keceriaan kepada penulis, kenangan bersama kalian akan selalu penulis ingat.

9. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, namun telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Akhirnya atas jasa dan bantuan semua pihak, penulis panjatkan do'a semoga Allah SWT membalasnya dengan imbalan pahala yang berlipat ganda, dan mudah mudahan skripsi ini dapat bermanfaat dan berkah bagi penulis dan semua pihak. Aamiin...

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kudus, 12 April 2019

Penulis,



Tintania Putri Fiandara

