

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN
(STUDI KASUS: PADA UKM BAKSO KEMASAN
“Ada Rasa”)**



SKRIPSI

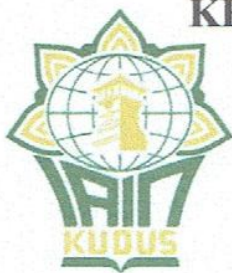
**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah**

Oleh :

LIZA ANDRIYANI

NIM : 1520310127

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
2019**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp.
(0291) 432677 Faks 441613

Email : febiiainkudus@gmail.com Website :
www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

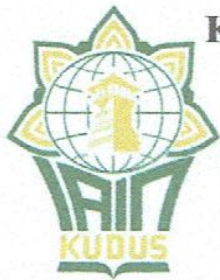
Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Liza Andriyani
NIM : 1520310127
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Pada UKM Bakso Kemasan "Ada Rasa")

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 15 Agustus 2018 sampai dengan 29 Maret 2019 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 16 April 2019
Pembimbing,

Lina Kushidayati, SHL., MA
NIP. 198007032009122002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan CongeNgembalrejo PO Box 51 Kudus 59322, Telepon
 (0291)432677 Fax, (0291) 441613
 Email: febiiainkudus@gmail.com
 Website: <http://febi.iainkudus.ac.id>

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama/NIM : **Liza Andriyani / NIM 1520310127**
 Fakultas/Prodi : **Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Prodi
 Manajemen Bisnis Syariah**
 Judul : **Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan
 Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas
 Pelanggan (Studi Kasus: Pada UKM Bakso
 Kemasan "Ada Rasa")**

Telah diujikan pada **2 Mei 2019** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian
 Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Dr. H. Solikhul Hadi, M.Ag NIP. 196702132000031001 Ketua /Penguji I		
Dr. Taufiqurrahman Kurniawan, S. HI, MA NIP. 197307272003121001 Penguji II		
Suciati, M.Pd NIP. 19860942015032007 Sekretaris /Penguji III		
Lina Kushidayati, SHI.MA. NIP. 198007032009122002 Dosen Pembimbing		
Dr. Supriyadi, S.H, M.H NIP. 197210201999031001 Dekan		



PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, Saya **Liza Andriyani**, NIM. 1520310127. Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini :

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi materi 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 ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 01 Maret 2019

Yang menyatakan,



Liza Andriyani
NIM. 1520310127

MOTTO

..... إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۚ

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan sesuatu kaum sebelum sebelum mereka mengubah keadaan diri sendiri.....”

(Q.S Ar-Ra'd 13:11)¹

“Belajar dari Masa Lalu, Berfikir untuk Masa Depan serta Beramal untuk Akhirat”

~ penulis ~



¹ Al-Qur'an Surah Al-Baqoroh ayat 168, *Alqur'an dan terjemahannya*, Depag, RI, Jakarta:1987, hal.199

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur Alhamdulillah dan dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan karya ini untuk:

- ❖ Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah Swt., karena hanya dengan ridho-Nya dan karena Allah kami menyembah dan hanya kepada-Nya kami memohon pertolongan.
- ❖ Nabi Muhammad Saw. sebagai Sang Inspirator hidup.
- ❖ Almamaterku tercinta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, prodi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus.
- ❖ Kedua orang tua tercinta, Bapak Jumadi dan Ibu Ummi Alawati terima kasih atas segala jerih payahnya, pengorbanan, nasehat, bimbingan yang tidak ada hentihentinya memberikan kasih sayang, semangat, dan dukungan baik moril, materil, serta mendoakan demi kelancaran dan kesuksesan bagi putri tercintanya memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam bidang pendidikan. Semoga setiap keringat dari Bapak Ibu tidak akan pernah sia-sia, dan semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan kepada Bapak dan Ibu.
- ❖ Kakak-adikku tersayang (Defi Lestari dan M. Farizki Aditya) yang selalu mengguntai doa demi kesuksesanku.
- ❖ Keluarga dan orang tercinta Mas Hartono, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan bantuan selama ini.
- ❖ Untuk sahabat-sahabatku Muslimah, Ruroh, Dinda, Nala, Urfa, Ririn, Rani, Lutfatul dan Malik yang selalu menemaniku terima kasih untuk waktu, tenaga, saran-sarannya, support, bantuan dan semua yang diberikan selama ini.
- ❖ Para Dosen yang telah membimbingku dari kebodohan dan kehausan ilmu sampai mengerti makna kehidupan.
- ❖ Untuk pendukung tulisan ini obyek penelitian di UKM Bakso Kemasan “Ada Rasa”.
- ❖ Teman-teman MBSRD 2015 yang telah mengisi hari-hariku dengan tawa canda kalian yang tidak akan pernah kulupakan.
- ❖ Teman-teman seperjuangan PPL dan KKN
- ❖ Tak lupa juga kepada semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَبِهِ نَسْتَعِينُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ آمَنَّا بِعَدُوِّ

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul, **“(PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA UKM BAKSO KEMASAN “ADA RASA”)**”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) bidang Manajemen Bisnis Syariah di IAIN Kudus.

Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada pemimpin dan penutup para Nabi, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya yang telah menunjukkan jalan yang lurus dan diridhoi Allah SWT. Harapan dan dambaan semoga di hari kiamat nanti kita mendapatkan syafaatnya dan tergolong menjadi umatnya.

Proses penyusunan skripsi tentunya tidak terlepas dari dukungan semua pihak. Dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak baik yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan sumbangsihnya baik dari dukungan moral, fisik, maupun spiritual. Bersedia memberikan kontribusi pikiran, bimbingan, saran, kritik, serta penyediaan sarana dan prasarana dalam proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

3. Anisah Setyaningrum M.Pd selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
4. Lina Kushidayati, SHI,MA selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia mengorbankan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan bimbingan, saran dan kritik serta pengarahan mulai dari proses penyusunan proposal skripsi hingga penyusunan skripsi.
5. Pimpinan dan staf perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus yang telah membantu dalam menyediakan buku-buku yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus khususnya kepada dosen program studi Manajemen Bisnis Syariah (MBS) yang telah bersedia membekali dan membagikan ilmunya dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu tercinta yang tidak ada henti-hentinya memberikan kasih sayang, semangat, dan dukungan baik moril, materil, serta mendoakan demi kelancaran dan kesuksesan bagi putri tercintanya menyelesaikan penyusunan skripsi ini demi memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam bidang pendidikan.
8. Kakak dan adiku tersayang (Mbak Defi dan Dek Fariz) yang telah mendoakan untuk keberhasilan dan kesuksesan saya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan kelas MBSR-D angkatan 2015 yang selama 4 tahun telah berbagi suka duka, canda tawa, dan kebahagiaan yang akan selalu terkenang sampai kapanpun.
10. Sahabat-sahabatku Muslimah, Ruroh, Dinda, Nala, Urfa, Ririn, Rani, Lutfatul dan Malik yang selama ini selalu ada untuk menjadi teman dalam berbagi pikiran, ide, ataupun pendapat demi selesainya penyusunan skripsi ini.
11. Bapak Sutarwi selaku pemilik UKM Bakso Kemasan "Ada Rasa" yang telah memberikan izin penelitian skripsi.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu

Semoga amal baik yang telah dilakukan untuk penulis mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT serta menjadikan amal tersebut menjadi amal ibadah. “Tak ada gading yang tak retak”. Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Akan tetapi, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca, menambah pustaka, serta dapat menjadi referensi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Kudus, 01 Maret 2019

Penulis



Liza Andriyani

NIM. 1520310127

