

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTI DAN KUALITAS
LAYANAN PERIPHERAL TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA *WEDDING SOLUTION TARCH AMP
KUDUS*)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syari'ah

Oleh:

HISYAM MASYHARUDDIN

NIM :1420310143

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARI'AH**

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : Hisyam Masyharuddin
 NIM : 1420310143
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah
 Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan Inti dan Kualitas Layanan Peripheral Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wedding Solution Tarch AMP Kudus)**

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 5 September 2018 sampai dengan 23 April 2019 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 29 April 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Abdul Haris Naim, S.Ag.MH **Iwan Fahri Cahyadi, SP, MM**

NIP.197109071998021001

NID. 197004281001042016



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322,
 Telp (0291) 432677

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama/NIM : Hisyam Masyharuddin / NIM 1420310143

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen
 Bisnis Syari'ah

Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan Inti dan Kualitas Layanan Peripheral Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wedding Solution Tarch AMP Kudus)**

telah diujikan pada **14 Mei 2019** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Wahibur Rokhman, SE., M.Si., Ph.D NIP. 197310282002121002 Ketua /Penguji I	20-05-2019	
Anisa Listiana, M.Ag NIP. 197703232007102002 Penguji II	22-05-2019	
Farida Rohmah, S.Pd., M.Sc NID.198801062029042016 Sekretaris/Penguji III	20-05-2019	
Abdul Haris Naim, S.Ag.,MH NIP. 197109071998021001 Dosen Pembimbing	20-05-2019	
Dr. Supriyadi, SH., MH NIP. 197210201999031001 Dekan	22-05-2019	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

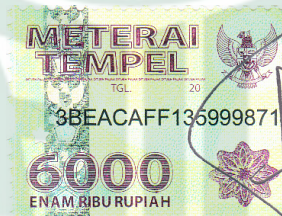
Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya Hisyam Masyharuddin NIM 1420310143 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima saksi apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 29 April 2019

Yang menyatakan,



Hisyam Masyharuddin
NIM. 1420310143

MOTTO

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِنَفْسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا.....

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri.”..... (Q.S. Al-Isra’/ 17:7)¹



¹ Al Isra ayat 7, *Al Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya*, (Bandung: Departemen Agama RI, CV Mikraj Khazanah Ilmu, 2016), 281

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dan kudedikasikan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan berjuta-juta nikmat kemudahan dan hikmah diantara beribu-ribu rintangan dan halangan dalam menyelesaikan skripsi ini.
 2. Baginda Rasulullah SAW, pemimpin dan suri tauladan yang baik yang tidak akan pernah tergantikan dimanapun dan sampai kapanpun. Dari kisah-kisah hidup baginda Rasulullah, banyak sekali hal yang bisa saya petik dan saya terapkan di hati saya selama mengerjakan tugas ini. Dan sangatlah pantas kalau kita terus mengucapkan sholawat yang sebanyak-banyaknya kepada baginda Nabi.
 3. Kedua orang tuaku tercinta (Bapak Darsono dan Ibu Siti Rokanah) yang selalu memberikan dukungan serta mencurahkan kasih sayangnya dalam mendidik dan dalam waktu senantiasa memanjatkan do'a untuk anaknya.
 4. Bapak Iwan Fahri Cahyadi, SP, MM. dan Bapak Haris Naim, S.Ag. MH. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
 5. Teman sekaligus kerabatku Ibnu, Najib, Andre, bowo, sururi dan rekan KKN yang selalu memberikan dukungan, selalu setia menemani saat-saat perjuangan penyelesaian skripsi serta selalu ada dikala susah dan senang.
 6. Sahabatku Tujuh Sekawan (Najib, Bowo, Chofi, Andre, Suyung, dan Anas) yang telah banyak meluangkan waktu untuk membantu baik pikiran, saran maupun kritik, serta selalu memberiku motivasi tiada henti.
 7. Semua sahabat-sahabat Manajemen Bisnis Syari'ah, terkhusus untuk sahabat MBS/D angkatan 2014 yang selalu kompak dan penuh semangat selama menjalani masa perkuliahan.
 8. Keluarga besar *Wedding Solution* Tarch AMP Kudus
 9. Dan tak lupa pembaca yang budiman sekalian.
- Semoga semua bantuan dan pengorbanan kalian mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.Aamiin.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil 'alamin, segala puji bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat, taufik, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik.

Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada beliau, junjungan kita baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa dan menuntun kita dari zaman *Jahiliyyah* menuju zaman *Islamiyyah* dan dari kegelapan menuju cahaya risalah Islamiyyah. Dan semoga kita menjadi umat yang mendapatkan syafa'atnya kelak di Dunia dan Akhirat nanti. Amin.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Inti dan Kualitas Layanan Peripheral Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada *Wedding Solution Tarch AMP Kudus*)” telah disusun dengan sungguh-sungguh sehingga memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (Satu) Manajemen Bisnis Syari’ah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, sudah selayaknya apabila penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Mundakir. M.Ag. Selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan ijin penelitian sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
2. Bapak Dr. Supriyadi, SH, MH. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan bimbingan dan persetujuan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Iwan Fahri Cahyadi, SP, MM. dan Bapak Haris Naim, S.Ag. MH. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Anisa Listiana, M.Ag selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus beserta karyawannya yang telah memberikan ijin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen dan seluruh staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan serta motivasi belajar dalam penyelesaian studi.
6. Bapak Ahmad Fais selaku Pemilik *Wedding Solution Tarch AMP Kudus* yang telah memberikan ijin penelitian selama penyusunan skripsi ini.

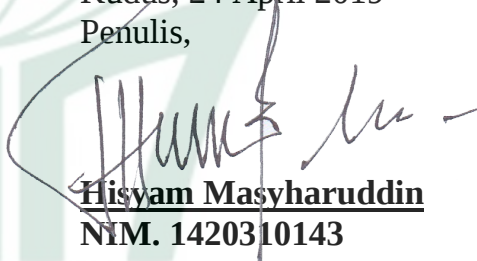
7. Seluruh bagian *Wedding Solution* Tarch AMP Kudus yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
8. Seluruh Narasumber yang telah memberikan informasi dan data-data yang dibutuhkan penulis.
9. Segenap pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Atas segala jerih payah dan bantuan beliau-beliau di atas, penulis merasa berhutang budi dan penulis tidak bisa membalasnya kecuali hanya bisa berdo'a semoga mereka mendapatkan balasan yang sebesar-besarnya dari Allah SWT. "*jazakumullah ahsana al-jaza, jazakumullah khairan katsira*". Aamiin.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaannya. Tak ada gading yang tak retak, oleh karenanya kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis harapkan demi kemajuan dan perbaikannya pada masa mendatang. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Dan semoga menjadi amal pengabdian penulis terhadap agama, bangsa, dan negara. Aamiin.

Kudus, 24 April 2019

Penulis,



Hisyam Masyharuddin
NIM. 1420310143