

**ANALISIS STRATEGI HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS PELANGGAN UD DUA PUTRI KUDUS**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
Dalam Ilmu Ekonomi Syariah

Oleh:

IMADUDDIN ZANKI

NIM 1420310088

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



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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : Imaduddin Zanki
NIM : 1420310088
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah (MBS)
Judul : Analisis Strategi Harga dan Kualitas Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan UD. Dua Putra Kudus

Benar-benar telah melalui proses bimbingan dengan pembimbing sejak November 2017 sampai Januari 2019 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus 04 Januari 2019
Pembimbing,

H. Jaenal Arifin, M.Ag
NIP. 197402072007011026



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 : Imaduddin Zanki/1420310088

Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Bisnis Syariah

Judul : Analisis Strategi Harga dan Kualitas Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan UD Dua Putri Kudus

Telah diuji pada hari Kamis, **02 Mei 2019** dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majlis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Dr. H. Solikhul Hadi, M. Ag NIP. 19670213 200003 1 001 Ketua / Penguji I	02 MEI 2019	
Dr. Taufiqurrahman Kurniawan, S. HI, MA NIP. 19730727 200312 1 001 Penguji II	02 MEI 2019	
Suciati, M. Pd NIP. 19860924 201503 2 007 Sekretaris / Penguji III	02 MEI 2019	
H. Jaenal Arifin, M.Ag NIP. 19740207 200701 1 026 Dosen Pembimbing	02 MEI 2019	
Dr. Supriyadi, SH., MH NIP. 19721020 199903 1 001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	02 MEI 2019	



PERNYATAAN

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya Imaduddin Zanki NIM 1420310088 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 sanksi apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 4 Januari 2019

Yang menyatakan,




Imaduddin Zanki
NIM : 1420310088

MOTTO

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلَحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ

لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿١٠﴾

Artinya:

“Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat”

(QS. Al-Hujurat: 10)¹

¹ Al-Quran Surat Al-Hujurat Ayat 10, *Al-Quran dan Terjemahannya: Kitab Suci Al-Quran Departemen Agama Republik Indonesia*, Toha Putra, Semarang.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dan kudedikasikan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan berjuta-juta kemudahan dan hikmah di antara beribu-ribu rintangan dan halangan dalam menyelesaikan skripsi ini.
 2. Kedua orang tua (Bapak zaenuri dan Ibu puji Astutik) yang selalu memberikan dukungan serta mencurahkan kasih sayangnya dalam mendidik dan dalam setiap sujudnya senantiasa memanjatkan do'a untuk anak-anaknya.
 3. Seluruh keluarga besar yang selalu mendo'akan dan mendukung saya.
 4. Bapak H. Jaenal Arifin, M.Ag. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
 5. Semua sahabat-sahabat Manajemen Bisnis Syari'ah, terkhusus untuk sahabat MBS/C angkatan 2014 yang selalu kompak dan penuh semangat selama menjalani masa perkuliahan.
 6. Sahabat-sahabatku tersayang rif'an , firya, wina, kusumawati, hakim, mudrik, lia, rikha yang selalu setia menemaniku setiap waktu dan tempat berbagi dalam suka dan duka serta dukungan dan kebersamaan kita semua.
 7. Teman-teman kos yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
- Semoga semua bantuan dan pengorbanan kalian mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.Amin.

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 *Jahiliyah* menuju zaman *Islamiyah*. Dan semoga kita menjadi umat yang mendapatkan syafa’atnya kelak di hari kiamat. Amin.

Skripsi yang berjudul “Analisis Strategi Harga dan Kualitas Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di UD DUA PUTRI 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. Dr. H. Mundakir. M.Ag. selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan ijin penelitian sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
2. Dr. Supriyadi, SH, MH. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Kudus yang telah memberikan bimbingan dan persetujuan dalam penulisan skripsi ini.
3. H. Jaenal Arifin, M.Ag. 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 H Sarwit selaku pemilik dari UD DUA PUTRI KUDUS yang telah memberikan ijin penelitian selama penyusunan skripsi ini.

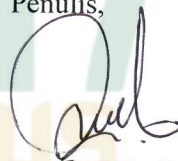
7. Seluruh karyawan UD DUA PUTRI KUDUS yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
8. Seluruh Narasumber yang telah memberikan informasi dan data-data yang dibutuhkan penulis.
9. Segenap pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi 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"*. Amin.

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. Amin.

Kudus, 4 Januari 2019

Penulis,



Imaduddin Zanki
NIM. 1420310088