

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT ROCKET
CHICKEN CABANG KUDUS 1 DI DESA MLATI LOR
KOTA KUDUS**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)**

Oleh:

**AHMAD ULIL KHAQ
NIM 1620310045**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 2020**



**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 : febi@iainkudus.ac.id Website

www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama	: Ahmad Ulil Khaq
NIM	: 1620310045
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Manajemen Bisnis Syariah
Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 04 September 2019 Sampai dengan 02 Maret 2020 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 02 Maret 2020
Pembimbing,

Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum
NIP.197801302006041002



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

Jl. Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322

Telp. (0291) 432677, Faks 441613

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

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara/i:

Nama/ NIM : Ahmad Ulil Khaq/ 1621310045

Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Bisnis Syariah

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus

Telah diujikan pada **15 April 2020** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Dr. Nor Hadi, SE, M.Si., Akt., CA NIP. 196909032003121001 Ketua/ Penguji I	03/06/2020	
Anisah Setyaningrum, M.Pd. NIP. 198602102015032008 Penguji II	02/06/2020	
Jadzil Baihaqi, S.E., Akt., M.S.A. NIP. 198904151009092017 Sekretaris	03/06/2020	
Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum. NIP. 197801302006041002 Dosen Pembimbing	03/06/2020	
Dr. Supriyadi, SH., MH NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	03/06/2020	

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Ahmad Ulil Khaq NIM. 1620310045** 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 di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 02 Maret 2020
Yang Menyatakan,




Ahmad Ulil Khaq
NIM. 1620310045

MOTTO

**“Apabila Anda Berbuat Kebaikan Kepada Orang Lain, Maka
Anda Telah Berbuat Baik Terhadap Diri Sendiri”**

_Benyamin Franklin_¹

3S (SUKARELA, SEMANGAT, SUKSES)

**KITA DALAM MELAKUKAN SESUATU HARUS
SUKARELA DAN TETAP SEMANGAT UNTUK MERAIH
KESUKSESAN**

Penulis

¹ Fita Fatimah, “Kumpulan Motto Hidup Yang Baik”, dalam www.masasha.net, diakses pada tanggal 25 Februari 2020.

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan nikmat, kemudahan dan apapun yang penulis butuhkan sampai sekarang. Semoga selalu diberikan yang terbaik sampai akhir kelak. Amin.

Melalui puncak karya yang luar biasa di akhir studi penulis saat ini, penulis persembahkan setulus hati kepada:

1. Orang tuaku tercinta, Bapak Muhammad Rifa'i,alm dan Ibu Ismaizah yang selalu mendoakan, menasehati, dan mendukung penulis dalam setiap keputusan dalam setiap keputusan yang diambil selama ini.
2. Kakak dan Adek penulis terkasih, kakak Muhammad Toriquzzaman, dan adek Muhammad Surya Ali yang selalu memberikan dukungan dalam bentuk apapun.
3. Dedek Frida Aulia Chusna tersayang selalu memberikan semangat, motivasi, dan dorongan dalam penyelesaian skripsi, serta siap menemani penulis di segala apapun.
4. Sahabat-sahabat terbaik ku Madun, Deni, Winoto, Lia, Nuril, Asro serta kakak-kakak angkatku mbak Muslimah dan mbak Alif yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini dan dorongan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua teman penulis, dari teman kelas MBS-B angkatan 2016, teman-teman KKN, serta Adek-adek di organisasi UKK KSR-PMI Unit IAIN Kudus dan IMADE IAIN Kudus yang telah menemaniku dalam dunia perkuliahan dan memberikan pengalaman yang berharga dengan mengenalkan apa arti sebuah hidup di dunia ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1.	ا	Tidak dilambangkan	16.	ط	t}
2.	ب	B	17.	ظ	z}
3.	ت	T	18.	ع	‘
4.	ث	s/	19.	غ	G
5.	ج	J	20.	ف	F
6.	ح	h}	21.	ق	Q
7.	خ	kh	22.	ك	K
8.	د	D	23.	ل	L
9.	ذ	z/	24.	م	M
10.	ر	R	25.	ن	N
11.	ز	Z	26.	و	W
12.	س	S	27.	ه	H
13.	ش	Sy	28.	ء	’
14.	ص	s}	29.	ي	Y
15.	ض	d}			

2. Vokal Pendek

َ = a (kataba) كَتَبَ
 ِ = i (su’ila) سَأَلَ
 ُ = u (yaz/habu) يَذْهَبُ

3. Vokal Panjang

َا = a> (qa>la) قَالَ
 إِ = i> (qi>la) قَالَ
 أُ = u> (yaqu>lu) يَقُولُ

4. Diftong

اَيَّ = ai (kaifa) كَيْفَ
 اَوْ = au (hau) حَوْلَ

Catatan:

Kata sandang [al-] pada bacaan
syamsiyyah atau qamariyyah
ditulis [al-] secara konsisten
supaya selaras degan teks
Arabnya.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, taufiq dan hidayahnya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus”** dengan lancar. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya, semoga kita semua mendapatkan syafa’atnya di *yaumul akhir* nanti. Aamin.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Manajemen Bisnis Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus. Penulis menyadari bahwa setiap proses penyusunan, pengumpulan data, penganalisisan data, sampai yang terakhir penyimpulan hasil tidak terlepas dari bantuan, masukan, saran, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

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 IAIN Kudus yang telah memberikan persetujuan atas terselesainya skripsi ini
3. Anisah Setyaningrum, M.Pd sebagai ketua Jurusan Manajemen Bisnis Syariah
4. Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, serta memberikan saran dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini
5. Anisa Listiani, M.Ag selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus beserta staf perpustakaan yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan sebagai bahan pendukung penyusunan skripsi ini
6. Seluruh Dosen dan Staf IAIN Kudus khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan berlangsung.
7. Bapak, Ibu, kakakku, dan adikku tercinta serta Dedek Frida Aulia Chusna yang secara langsung dan tidak langsung telah

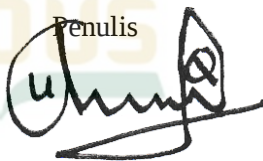
memberikan dukungan berupa moril maupun materil selama masa perkuliahan berlangsung sehingga terselesaikanlah penyusunan skripsi ini

8. Mbak Alif dan Mbak Muslimah selaku kakak tingkat, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini
9. Mbak Anis selaku tangan ketiga di lokasi penelitian penulis, yang telah memberikan izin penelitian skripsi ini
10. Teman-teman seperjuangan program studi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus yaitu kelas B angkatan 2016 serta keluarga UKK KSR-PMI Unit IAIN Kudus, dan keluarga Ikatan Mahasiswa Demak (IMADE) IAIN Kudus yang memberikan semangat dan dukungan dalam bentuk apapun selama masa perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini

Akhir kata, penulis hanya bisa mengucapkan terimakasih dan mendo'akan semoga Allah SWT membalas semua bentuk kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Kritik dan saran yang konstruktif selalu penulis harapkan sebagai bahan perbaikan dalam menyusun karya tulis berikutnya. Semoga dengan selesainya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca. Amin.

Kudus, 02 Maret 2020

Penulis



Ahmad Ulil Khaq
NIM. 1620310045