

**PENGARUH *TRUST*, *SERVICE QUALITY* DAN *PRICE*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus pada Kopdar Kudus di Kota Kudus)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir
Dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)**

**Oleh :
ARIF KHABIBURROHMAN
NIM 1620310056**

**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 : Arif Khabiburrohman
NIM : 1620310056
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh *Trust, Service Quality* dan *Price* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Kopdar Kudus di Kota Kudus)

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 4 Desember 2019 Sampai dengan 7 September 2020 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqsyah.

Kudus, 7 September 2020
 Pembimbing,

Dr. Muhaimin, M.H.I
NIP. 19750620 2005011007



**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

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi
saudara:

Nama/NIM : Arif Khabiburrohmaan/1620310056
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Bisnis
Syari'ah
Judul : Pengaruh *Trust, Service Quality* dan *Price*
terhadap *Loyalitas Pelanggan* (Studi Kasus
pada Kopdar Kudus di Kota Kudus)

Telah diujikan pada **25 September 2020** dan dinyatakan lulus
dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan
Yudisium Sarjana

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Ketua/ Penguji I <u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP. 197210201999031001	1-10-2020	
Penguji II <u>M. Arif Hakim, M. Ag.</u> NIP. 197901072005011006	1-10-2020	
Sekretaris <u>Suparwi, S. Pd.i., M.M.</u> NID. 198809031033042016	1-10-2020	
Dosen Pembimbing <u>Dr. Muhaimin, M.H.I</u> NIP. 19750620200501007	1-10-2020	
Dekan <u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP. 197210201999031001	1-10-2020	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Arif Khabiburrohman, NIM 1620310056**, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun.
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, 10 September 2020

Yang menyatakan,



Arif Khabiburrohman

NIM. 1620310056

MOTTO

"خير الناس انفعهم للناس"

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia” (HR. Ahmad ath-Thabrani, ad-Daruqutni)¹

Seseorang muslim diperintahkan untuk memberikan manfaat bagi orang lain, bukan hanya mencari manfaat dari orang atau memanfaatkan orang lain. Banyak cara menjadi seseorang yang bermanfaat bagi orang lain yaitu dengan menolong sesama manusia ketika seseorang



¹Ahmad Izzan, *Mutiara Kearifan* (Bandung: Tafakur, 2015), 82.

PERSEMBAHAN

Sujud syukurku kupersembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-cita saya.

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk:

1. Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta yang lainnya yang telah diberikan kepada saya dalam menyelesaikan karya ini.
2. Terima kasih kepada kedua orang tua saya, ayahanda yang telah bekerja keras dalam membiayai keluarga, serta Ibu, yang telah berdoa yang tak pernah henti engkau panjatkan.
3. Terima kasih juga keluarga besar saya, yang telah memberi inspirasi serta motivasi dalam hidup saya.
4. Terima kasih kepada para Dosen IAIN Kudus yang telah memberikan banyak ilmu kepada saya.
5. Terima kasih juga kepada pihak Kopdar Kudus, yang telah memberi izin kepada saya untuk menjadikannya lokasi locus penelitian ini.
6. Terima kasih juga teman-teman seperjuangan, khususnya kelas MBS B angkatan 2016. Terima kasih sudah berbagi ilmu, tawa maupun sedih.
7. Terima juga kepada semua pihak yang sudah saya repotkan dan juga semua pihak yang terlibat dalam pengerjaan penelitian ini, yang tidak bisa saya sebut satu persatu.

Saya menyadari bahwa hasil karya skripsi ini masih jauh dari kata layak, tetapi saya harap isinya tetap memberi manfaat sebagai ilmu dan pengetahuan bagi para pembacanya.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Pengaruh Trust, Service Quality dan Price Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Kopdar Kudus di Kota Kudus)*.

Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi Manajemen Bisnis Syariah di IAIN Kudus. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Mundakir, M.Ag. selaku rektor IAIN Kudus yang telah memberikan izin penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Dr. Supriyadi, SH., MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan bimbingan dan persetujuan penulisan skripsi.
3. Ibu Anisa Setyaningrum, M.Pd selaku Kaprodi Manajemen Bisnis Syariah yang membantu melancarkan dalam penyusunan skripsi.
4. Bapak Dr. Muhaimin, M.H.I selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dan memberikan arahan selama penyusunan skripsi..
5. Seluruh dosen dan staf pengajar di IAIN Kudus yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan motivasi belajar sampai penyelesaian studi.
6. Seluruh jajaran pengurus Bidikmisi IAIN Kudus yang selalu memberikan semangat serta dukungan dalam penyelesaian skripsi.
7. Bapak Arif Ulin Niam selaku pemilik Kopdar Kudus yang telah mengizinkan peneliti untuk meneliti usaha yang dimiliki dan juga telah memberikan informasi-informasi mengenai objek penelitian dalam skripsi
8. Kedua orang tua saya, Bapak Rouf dan Ibu Aminah tercinta yang selalu memberikan semangat dan kasih sayang yang sangat berlimpah, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
9. Teman-teman seperjuangan saya, Kelas MBS-B angkatan 2016

10. Sahabat-sahabatku dari keluarga besar Bidikmisi IAIN Kudus.

Demikian penyusunan skripsi ini telah diselesaikan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua orang.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Kudus, 10 September 2020

Penulis,



Arif Khabiburrohman

