

**PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN  
DIFERENSIASI LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN  
(Pada Toko Hijab Novieshima Jepara)**



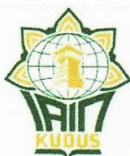
**SKRIPSI**

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

Oleh:

**Ana Faridatun Ni'mah**  
**NIM 1520310002**

**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. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp  
(0291) 432677

---

### NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

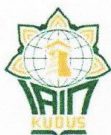
Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : Ana Faridatun Ni'mah  
NIM : 1520310002  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul : Pengaruh Diferensiasi Produk dan  
Diferensiasi Layanan Terhadap Loyalitas  
Pelanggan

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 09 April 2019 sampai dengan 5 November 2019 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Kudus, 5 November 2019  
Dosen Pembimbing

**Dr. Siti Amaroh, SE., M.Si**  
**NIP. 197405052003122002**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp.  
 (0291) Faks 441613

**PENGESAHAN MUNAQOSYAH 25 NOV 2019**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara :

Nama : Ana Faridatun Ni'mah  
 NIM : 1520310002  
 Fakultas/Prodi : Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam/Manajemen  
 Bisnis Syariah  
 Judul : Pengaruh Diferensiasi Produk dan Diferensiasi Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada toko hijab Novieshima Jepara

Telah diujikan pada **15 November 2019** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

| NAMA   | TANGGAL  | TANDA TANGAN |
|--|----------|--------------|
| <u>Dr. H. Mundakir, M. Ag</u><br>NIP. 195810101985031004<br><b>Ketua/Penguji I</b>                         | 20/11-19 |              |
| <u>Irsad Andriyanto, SE., M.Si</u><br>NIP. 198001012008011031<br><b>Penguji II</b>                         | 20/11-19 |              |
| <u>Aryanti Muhtar Kusuma, SE., M.Si</u><br>NIP. 199304272019032025<br><b>Sekretaris</b>                    | 18/11-19 |              |
| <u>Dr. Siti Amaroh, SE., M.Si</u><br>NIP. 197405052003122002<br><b>Dosen Pembimbing</b>                    | 20/11-19 |              |
| <u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u><br>NIP. 197210201999031001<br><b>Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam</b> | 20/11-19 |              |

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, **Ana Faridatun Ni'mah NIM 1520310002** menyatakan dengansesungguhnya 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.

Kudus, 05 November 2019

Yang Menyatakan,



**Ana Faridatun Ni'mah**  
**NIM. 1520310002**

## MOTTO

*“ Menuntut ilmu adalah taqwa, menyampaikan ilmu adalah ibadah, mengulang-ngulang ilmu adalah dzikir, mencari ilmu adalah jihad”*

*(Imam Al Ghazali)*

*“Yakini apa yang kita miliki sekarang dan esok hari adalah karunia terindah dari Allah SWT, yang wajib kita syukuri untuk berbagi dengan sesama hamba-Nya”*



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang Maha Esa, Dzat yang Maha Agung dan Maha Pengasih lagi Maha Penyayang Tuhan semesta alam Raya persembahkan tertinggi hanya untuk Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya lah yang selalu saya harapkan untuk mengiringi setiap langkah saya. Serta tak lupa Sholawat dan salam tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW. Puji syukur Alhamdulillah dan dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan karya kecilku sebagai tanda kasih dan sayangku ini teruntuk:

- Kedua orang tuaku, bapak sunoto dan ibu rokhis yang selalu mendoakanku setiap waktu. Serta tidak henti-hentinya memberikan dukungan dan motivasi untukku.
- Kakak-kakakku dan saudaraku yang selalu menyayangiku dan mendukung perjuanganku.
- Dosen pembimbing skripsi ibu Dr. Siti Amaroh, SE, M.Si. yang telah sabar membimbingku, banyak mengeluarkan tenaga, waktu dan pikiran.
- Untuk sahabat kampusku inayah rahmawati dan dwi aryanti yang selalu menemaniku dari semester pertama sampai sekarang, yang selalu menemaniku disaat susah maupun senang. Semoga pertemanan kita tidak akan pernah terputus meski jarak memisahkan.
- Untuk sahabat MA ku istaula, mbak hesti dan mbak rida yang selalu menghibur dan memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
- Untuk teman seperjuanganku mela nailul izza yang selalu memberiku hiburan disaat lagi stress, dan selalu meluangkan waktunya untuk menemaniku ke perpustakaan.
- Untuk seseorang yang telah bersedia menjadi teman dekatku, M. Wahyu asshidiqi yang selalu menemani dan memberiku semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

- Teman-teman ku silvi, nurul dll. Yang sudah mengajarku dalam penulisan skripsi ini.
- Teman-teman KKN-PPL serta teman-teman seperjuangan (MBSRA-2015), semoga nanti ketika sudah lulus dan jarang bertemu kita masih bertegur sapa agar dapat mempererat tali silaturahmi.
- Saudari Novita Anggarini selaku pemilik toko hijab Novieshima yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di toko hijab Novieshima.
- Serta seluruh pihak yang terlibat yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak saya sebutkan satu persatu.
- Aku hanya bisa mengucapkan banyak terimakasih dan mengucapkan ALHAMDULILLAH.

Semoga apa yang telah saya peroleh selama kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Manajemen Bisnis Syariah (MBS) IAIN Kudus ini bisa bermanfaat bagi semua pembaca teruntuk bagi diri saya sendiri.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Alhamdulillah, segala puji bagi Alah SWT atas segala rahmat, nikmat, taufiq serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Diferensiasi Produk dan Diferensiasi Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan”** ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata 1 (satu) pada Ilmu Manajemen Bisnis Syariah di sekolah Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu peneliti menyampaikan terimakasih kepada :


1. Bapak Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan ijin penelitian sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Dr. supriyadi, S.H, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan izin pembahasan skripsi ini.
3. Bapak Abdul Haris Na'im, S.Ag., M.H, selaku dosen pembimbing proposal skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan bagi penulis untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.
4. Ibu Dr. Siti Amarah, SE, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Anisa Listiani, M.Ag selaku kepala perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan jajaran staf di lingkungan IAIN Kudus yang telah membekali penulis berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

7. Bapak dan Ibuku tercinta yang telah bersusah payah memberikan motivasi dan dukungan tanpa kenal lelah untuk meraih kesuksesan anaknya.
8. Teman-temanku semuanya yang selalu memberikan semangat yang luar biasa dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Saudari Novita Anggarini, karyawan dan konsumen di Novieshima Jepara yang telah bersedia membantu sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebut satu persatu yang telah membantu terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dalam arti sebenarnya, namun penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, 04 November 2019

Penulis,



**Ana Faridatun Ni'mah**  
**NIM. 1520310002**