

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
DI GERAI MURIA ELEKTRONIK KAYEN**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**SALSABILA CHAERANI**

**Nim : 1720310221**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
TAHUN 2021**



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jl. 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	:	Salsabila Chaerani
NIM	:	1720310221
Fakultas	:	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	:	Manajemen Bisnis Syariah
Judul	:	<b>Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Muria Elektronik Kayen</b>

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 18 juli 2020 Sampai dengan 24 agustus 2021 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 24 Agustus 2021

Dosen Pembimbing

Lina Kushidayati, S.H.I.,M.A.

NIP : 198007032009122002



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

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818 email: febi@iainkudus.ac.id,

**PENGESAHAN MUNAQOSAH**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Salsabila Chaerani  
 NIM : 1720310221  
 Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
 Judul : **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Muria Elektronik Kayen**

Telah diajukan pada 14 September 2021 dan dinyatakan LULUS dalam ujian majelis munaqasyah skripsi, sehingga dapat dilakukan yudisium sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. H. Abdurrahman Kasdi, Lc., M.Si</u></b> NIP. 197602252003121002 Ketua sidang/ penguji I	29-09-2021	
<b><u>Dr. H. Muhammad Husni Mubarak, SE.,M.M</u></b> NIP.198012262006041003 Penguji II	29-09-2021	
<b><u>Widi Savitri Andriasari, M.M</u></b> NIP. 19911182019032017 Sekertaris sidang	29-09-2021	
<b><u>Lina Kushidayati, SHI, MA</u></b> NIP. 198007032009122002 Dosen Pembimbing	29-09-2021	
<b><u>Dr. Supriyadi, MH.</u></b> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	29-09-2021	



29-September 2021

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Salsabila Chaerani** Nim **1720310221** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa 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 penelitian skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidak benaran pernyataan saya ini.

Kudus, 24 Agustus 2021

Yang menyatakan



**Salsabila Chaerani**  
**NIM. 1720310221**

**MOTTO**

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۗ

*"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."*

(QS. Asy-Syarah: 5-6)



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir perkuliahan, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana. Walaupun jauh dari kata sempurna. Tak lupa shalawat serta salam saya curahkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW. Skripsi atau tugas akhir ini saya persembahkan kepada :

1. Anugerah terindah, takdir Allah terbaik dalam hidupku yaitu keluargaku: ayahanda Masturi dan ibunda Rosikah yang telah berjuang sekuat hati, pikiran dan tenaga, yang telah membuka asa kepadaku. Kakakku Abdul Aziz dan Dyah Rosanti serta adikku Anisatul Choiriyah yang telah mensupport segala hal dan sabar jadi saudaraku, serta keluarga besarku, yang baik dan penuh perhatian. Terima kasih semuanya. I love you all.
2. Teman-teman keluh kesahku Icha, Inarotul,Asyharul, Fitriana, Timek dan Bang Ipul terimakasih sudah mendengarkan keluh kesahku selama mengerjakan tugas akhir ini, walaupun tidak begitu membantu, wkwk.
3. Teruntuk temanku yang baru bertemu 4 tahun ini tetepi seperti keluargaku Auliya, Amaliya Dan Mbak Cindy, juga Dek Choco terimakasih selama kuliah mau menampung saya di kos kalian, kalian sedikit membantu dan banyak membuat tertawa.
4. Keluarga besar kelas MBS F 17 yang ramai dan ricuh, terutama Topik, Mas Ul, Salman, Samsul dan kawan-kawan yang banyak mengajakku jalan-jalan keliling Kudus. I love you all.
5. Teruntuk teman-teman KKN 152 yang asyik walaupun kita hanya punya waktu sebentar, semoga kita selalu menjadi keluarga seperti ini.
6. Terima Kasih kepada EXO yang lagunya selalu menemaniku mengerjakan tugas akhir ini. Semoga kita lekas berjumpa.

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN**

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	...	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	...	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	...	U/u
ح	H/h	ظ	Z/z	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	ع awal	'A'/a	ء akhir	A'/a'	بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A'/a'	ء awal	A/a	بِي	Bī
ذ	Ẓ/z	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَکِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِي	'alamiy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-wāqf		ال		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairī
قَرَأَ	qara'a	الْقَضَاءُ	al-qaḍā'	السَّمْسُ	al-syams	شَيْئ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā' Marbūṭah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jamāluddīn	جَمَالُ الدِّينِ	Jamāl	الدِّينِ	Dīn	سَاعَةٌ	sā'ah

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* *robbil 'alamin* dengan rahmat Allah SWT yang telah memberikan kasih sayang, kesehatan, serta berkah ridho dan hidayahNya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir perkuliahan ini. Shalawat serta salam kesejahteraan semoga Allah SWT limpahkan ke Nabi agung Muhammad SAW, keluarga serta sahabat-sahabat beliau dan juga kepada umat islam semua, amin.

Skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Toko Muria Elektronik Kecamatan Kayen**”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya kerja keras, tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi ini dan tidak terlepas dari doa dan usaha, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, serta saran dan kritik yang membanguun sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang mendalam dan tak terhingga kepada:

1. Dr. H. Mudzakir, M.Ag selaku Rektor IAIN Kudus
2. Dr. Supriyadi, S.H.,M.H selaku dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Lina Kushidayati, S.H.I.,M.A. selaku dosen pembimbing proposal dan skripsi yang telah memberikan waktu dan tenaganya untuk memberikan arahan dan bimbingan untuk saya selama penyusunan skripsi.
4. Para dosen dan staff IAIN Kudus yang telah membekali ilmu pengetahuan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Mulyadi selaku owner Toko Muria Elektronik Kecamatan Kayen yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di tokonya.
6. Seluruh responden yang telah bersedia membantu saya untuk mengisi kuisioner yang saya berikan.
7. Teman-teman seperjuangan MBS-F tahun 2017 terimakasih untuk canda tawanya
8. Almamaterku tercinta IAIN kudus dan semua pihak yang telah memberi dukungan sampai perkuliahan ini berakhir.

9. Terimakasih untuk semua orang yang telah datang dikehidupanku. Semoga mendapatkan kebahagiaan dan kesuksesan untuk kalian semua.
10. Semua pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan berbagai masukan-masukan yang berupa saran maupun kritik demi perbaikan skripsi ini. Semoga dari kekurangan skripsi ini masih dapat memberikan manfaat untuk pembaca sebagai bahan referensi selanjutnya.

Kudus, 24 Agustus 2021

Penulis

**Salsabila Chaerani**

**NIM 1720310221**

