

**LOYALITAS PELANGGAN AGEN JNE
SUKOLILO DITINJAU DARI KUALITAS
LAYANAN, HARGA DAN LOKASI**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)**

Oleh:

**Nina Aprilia
NIM 1720210156**

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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. 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/i:

Nama : Nina Aprilia
NIM : 1720210156
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syari'ah
Judul : **Loyalitas Pelanggan Agen JNE Sukolilo di Tinjau dari Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi (Studi Kasus Pada Pelanggan Muslim)**

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak **22 September 2020** Sampai dengan **20 Agustus 2021** dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 20 Agustus 2021
Pembimbing,


Kharis Fadlullah Hana, M.E
NIP. 199112052018011002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322
 Telp. (0291) 432677 Faks.(0291) 441613
 Email : febi@iainkudus.ac.id Email : kudus.iain@gmail.com;

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

Nama : **Nina Aprilia**
NIM : **1720210156**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**
Prodi : **Ekonomi Syariah**
Judul : **Loyalitas Pelanggan Agen JNE Sukolilo ditinjau dari Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi**

telah diujikan pada **14 September 2021** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Siti Amaroh, S.E., M.Si.</u> NIP. 197405052003122002 Ketua/Penguji I	28/9 - 21	
<u>H. Jaenal Arifin, M.Ag.</u> NIP. 197402072007011026 Penguji II	29/9 - 21	
<u>Husnurrosyidah, S.Pd., M.E.Sy.</u> NID. 198712212028042016 Sekretaris/Penguji III	29/9 - 21	
<u>Kharis Fadlullah Hana, M.E.</u> NIP. 199112052018011002 Dosen Pembimbing	28/9 - 21	
<u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H.</u> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	28/9 - 21	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya Nina Aprilia NIM 1720210156 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.

saya bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 20 Agustus 2021

Yang menyatakan



Nina Aprilia
NIM 1720210156

MOTTO

حَزْبٌ وَلَا حِظٌّ تُكُنْ عَارِفًا¹

“Cobalah dan perhatikanlah, niscaya kau jadi orang yang tahu”

Perkembangan zaman membuat banyak perubahan terjadi dalam hidup kita, mulai dari perubahan teknologi hingga perubahan pola pikir. Dampak positif dan negatif juga terjadi dalam hidup kita seiring terjadinya perubahan tersebut, tinggal bagaimana kita untuk memahami dan melakukan hal-hal yang baik supaya terjadi perubahan yang baik pula dalam hidup kita. Kita akan menjadi tahu, ketika kita telah mencoba hal tersebut, terus lakukan hal yang membuat baik dalam hidup kita dan tinggalkan hal yang tidak baik.



¹ <https://belajarbahasaarab.org/kata-kata-mutiara-dalam-bahasa-arab/#>! Diakses pada 15 Agustus 2021

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil;alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, nikmat dan karunia-Nya. Sholawat dan salam selalu kita haturkan kepada kepada baginda Rasulullah SAW. Pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan dalam mencapai gelar strata 1 (S1) dengan segala kemampuan dan kekurangan yang penulis miliki. Penulis persembahkan dengan segenap cinta dan do'a, karya yang sederhana ini untuk :

1. Almarhum Bapakku tercinta (Bapak Mashuri) dan Ibuku tercinta (Ibu Hartutik) yang senantiasa memberikan do'a terbaik, kasih sayang, semangat, dan sumber kebahagiaan.
2. Segenap keluarga, adikku (Gilang Romadhon), Kakakku (Aditya Utami & Erry Widiyanto) yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
3. Sahabat-sahabatku (Afifah Febriani, Rafina Oktaviani, Fitriani Sari Murtiningsih, Rina Ulviyani) yang selalu mendengarkan keluh kesah dan selalu memberikan dukungan dan do'a terbaik.
4. Bapak Kharis Fadlullah Hana, M.E., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan ilmunya untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmunya kepada saya dari semester awal sampai semester akhir.

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	أ..	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	إ..	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	أ..	U/u
ح	H/h	ظ	Ẓ/ẓ	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	ع awal	‘A’/a	ء akhir	A’/a’	آ	B ā
د	D/d	ع akhir	A’/a’	يا awal	A/a	إِ	B ī
ذ	Ẓ/ẓ	غ	G/g	ي	Y/y	يُ	B ū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā’ nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَبْ	abb	فَلَكِيّ	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبْ	rabb	الْمِيّ	‘alamiy
‘Ain/Hamzah di Belakang		‘Ain/Hamzah di-waqf		انْ	Vokal Rangkap		
قَرَأَ	qara’a	الْقُرْءَانُ	al-furū’	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gaiin
قَرَأَ	qara’a	الْقَضَاءُ	al-qaḍā’	الشَّمْسُ	al-syams	سَيِّئٌ	syai’un
Kata Majemuk dirangkai		Kata Majemuk dipisah		Tā’ Marbūṭah			
جَمَاعَةُ الدِّينِ		Jamāluddīn		جَمَاعَةُ الدِّينِ		Jamāl al-Dīn	
						سَاعَةٌ	
						sā’ah	



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah merestui pembuatan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Supriyadi, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Bapak Surepno, SE, M.Si.,Akt. Selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Bapak Kharis Fadlullah Hana, M.E., selaku Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan ilmunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Ibu dosen, para Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang penuh pengabdian telah memberikan ilmu pada penulisselama perkuliahan.
6. Penanggung jawab Agen JNE Sukolilo Pati, yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya atas jasa dan bantuan semua pihak, penulis panjatkan do'a semoga Allah SWT membalasnya dengan imbalan pahala yang berlipat ganda, dan mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat dan berkah bagi penulis dan semua pihak. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kudus, 20 Agustus 2021
Penulis,

Nina Aprilia
NIM 1720210156

