

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA PELANGGAN
MADU WANA MURIA PATI**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah**

Oleh :
**SAID AL KHUDRY
NIM: 1620310050**

**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

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi Saudara:

Nama : Said Al Khudry
NIM : 1620310050
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Progam Studi : Manajemen Bisnis Syariah (MBS)
Judul : **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada pelanggan madu Wana Muria Pati”**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak sejak 20 januari 2021 sampai 10 september 2021 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 10 september 2021


Jungidi Abdullah S. Ag., M. Hum.
NIP : 197801302006041002



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

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bac Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp.
 (0291) 432677 Fax. 441613, 438818 email: febii@iainkudus.ac.id,
febiiainkudus@gmail.com, website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi
 Saudara :

Nama : Said Al Khudry
 NIM : 1620310050
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah (MBS)
 Judul : **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada pelanggan madu Wana Muria Pati”**

telah diujikan pada **30 september 2021** dan dinyatakan
LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat
 dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. H. Solikhul Hadi, M.Ag.</u> NIP. 196702132000031001 Ketua/penguji I	7-10-2021	
<u>Anisah Setyaningrum, M.Pd.</u> NIP . 198602102015032008 Ketua/penguji II	8-10-2021	
<u>Suparwi, S.Pd.I., M.M.</u> NIP. 198809031033042016 Sekretaris/penguji III	7-10-2021	
<u>Junaidi Abdullah S.Ag., M.Hum.</u> NIP . 197801302006041002 Dosen Pembimbing	8-10-2021	
<u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP. 197210201999031001 Dekan FEBI	7-10-2021	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya :

Nama : Said Al Khudry

NIM : 1620310050

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini :

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan 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, 10 september 2021

Yang menyatakan,



Said Al Khudry

NIM : 1620310050

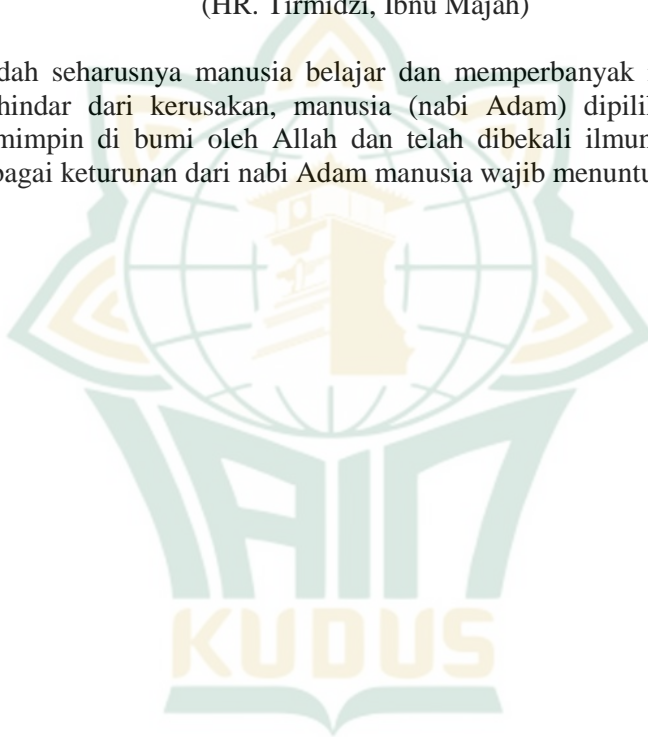
MOTTO

إِنَّ الدُّنْيَا مَلْعُونَةٌ مَلْعُونٌ مَا فِيهَا إِلَّا ذَكَرُ اللَّهِ وَمَا وَالَاهُ وَعَالِمٌ أَوْ مُتَعَلِّمٌ

“Seluruh isi dunia itu terlaknat, kecuali orang yang berdzikir kepada Allah, yang melakukan ketaatan kepada-Nya, seorang alim atau seseorang yang menuntut ilmu.”

(HR. Tirmidzi, Ibnu Majah)

Sudah seharusnya manusia belajar dan memperbanyak ilmu agar terhindar dari kerusakan, manusia (nabi Adam) dipilih sebagai pemimpin di bumi oleh Allah dan telah dibekali ilmunya, maka sebagai keturunan dari nabi Adam manusia wajib menuntut ilmu.



PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala rahmat dan izinnya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan, kemudian shalawat serta salam untuk nabi Muhammad SAW dan keluarganya dengan syafaatnya didunia dan di akhirat, kemudian para sahabat nabi dan para ulama dan para wali semoga selalu dirahmati Allah, dan terimakasih atas berbagai pihak yang membantu terselaikannya skripsi ini saya saya persembahkan pada:

1. Kedua orang tuaku, Bapak Budiyo dan Ibu Suriah sebagaimana semestinya seorang anak yang berbakti, hormat dan rasa terimakasih atas seluruh kasih sayang kedua orang tua.
2. Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berkonsultasi, memberikan pengarahan dan bimbingan selama ini. Terima kasih atas ilmu, saran dan bimbingan yang telah bapak berikan semoga Allah SWT selalu membalasnya dengan kebaikan.
3. Terimakasih kepada bapak H. Mustamaruddin selaku pemilik Wana Muria Pati yang dengan senang hati mengizinkan dan memberi ilmu dalam menggembala lebah madu
4. Terimakasih kepada teman-temanku kelas MBS B 2016 yang telah bersama-sama menuntut ilmu di bangku perkuliahan.
5. Dan terimakasih pula kepada berbagai pihak yang telah mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa hasil karya penelitian skripsi ini masih belum sempurna, akan tetapi penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi pembacanya

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah dan atas ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada pelanggan madu Wana Muria Pati”**. yang disusun guna sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada program studi Manajemen Bisnis Syariah, Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Dalam penyusunan skripsi, peneliti telah mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari banyak pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat tersusun. Untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan arahan, dan persetujuan tentang penulisan skripsi ini.
3. Anisah Setyaningrum., M.Pd., selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah yang telah membantu melancarkan penyusunan skripsi ini.
4. Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersabar dan bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk membimbing, memberi pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Anisa Listiana, M.Ag., Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan pelayanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para Dosen atau Staf Pengajar Institut Agama Islam Negeri Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan ibu serta sahabat-sahabatku yang selama ini selalu memberikan dukungan serta memberikan semangat belajar dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teman-temanku seperjuangan yang saling memberi motivasi dan semangat kebersamaan dalam penyusunan skripsi ini.

Demikian skripsi ini telah diselesaikan dan semoga penelitian ini dapat memberi bermanfaat pada banyak orang.

Kudus, 31 Agustus 2021
Penulis

Said Al Khudry
NIM. 1620310132

