

**PENGARUH KUALITAS JASA DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA NINJA XPRESS CABANG DEMAK**



SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)

Oleh:

SYAMSUL MA'ARIF

NIM : 1720310227

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 2022**



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

Jl. Conge Ngembalrejo Kode Pos 51 Telp. (0291) 441613, 438818 Kudus 59322
E-mail : febi@iainkudus.ac.id Website : www.iainkudus.ac.id

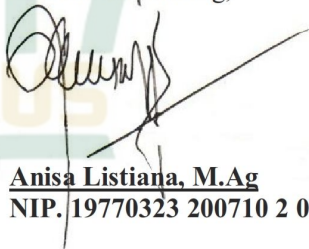
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Syamsul Ma'arif
NIM : 1720310227
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : "Pengaruh Kualitas Jasa dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Ninja Xpress Cabang Demak"

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing 01 Oktober 2021 sampai dengan 19 Nopember 2021 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Kudus, 19 Nopember 2021
Dosen Pembimbing,



Anisa Listiana, M.Ag
NIP. 19770323 200710 2 002



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

Jl. Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Faksimile 441613 Email : febiiainkudus@gmail.com dan

Website : <http://febi.iainkudus.ac.id>

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama/NIM : Syamsul Ma'arif / 1720310227
 Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen
 Bisnis Syariah
 Judul : **“Pengaruh Kualitas Jasa dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Ninja Xpress Cabang Demak”**

Telah diujikan pada 11 Januari 2022 dan dinyatakan **Lulus** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Hj. Anita Rahmawati, M.Ag.</u> NIP. 197501121999032003 Ketua/Penguji I	26/1-2022	
<u>Irsad Andriyanto, S.E., M.Si.</u> NIP. 198001012008011031 Penguji II	26/1-2022	
<u>Muzayyidatul Habibah, M.E</u> NIP. 198405252019032018 Sekretaris/Penguji III	26/1-2022	
<u>Anisa Listiana, M.Ag</u> NIP. 197703232007102002 Dosen Pembimbing	27/1-2022	
<u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP. 197210201999031001 Dekan FEBI	26/1-2022	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Syamsul Ma'arif**, NIM : **1720310227** 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 ini.

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

Kudus, 19 November 2021
Yang Menyatakan,




Syamsul Ma'arif
NIM : 1720310227

MOTTO

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ

“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya”
(QS Al-Zalzalah: 7)¹



¹ Al Qur'an Surat Al Zalzalah ayat 7, *Alqur'an Alqu'an Alquddus* (Kudus: CV. Mubarakatan Thoyyibah), 599.

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan nikmat, kemudahan dan apapun yang penulis butuhkan sampai sekarang. Semoga selalu diberikan yang terbaik sampai akhir kelak. Amin.

Melalui puncak karya yang luar biasa di akhir studi penulis saat ini, penulis persembahkan setulus hati kepada:

1. Allah SWT, karena hanya dengan ridho-Nya lah selalu kuharapkan untuk menyertai setiap langkahku.
2. Nabi Muhammad SAW sebagai inspirasi kehidupan.
3. Kepada kedua orang tua Bapak Rif'an dan Ibu Sutiah dengan ketulusan dan keikhlasannya selalu mendoakan do'a yang tak pernah putus, serta dukungan semangat baik moril maupun materiil guna keberhasilan dan kebahagiaan penulis nanti ini.
4. Untuk kakak, Fahimul Fuad yang telah senantiasa mendukung agar cepat lulus dan memberikan semangat serta doa yang luar biasa.
5. Almamater tercinta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus.
6. Guru-guru penulis terima kasih telah memberikan ilmu yang tak ternilai banyaknya.
7. Para Dosen yang telah membimbing dari kemiskinan ilmu sampai mengerti makna kehidupan. Do'a dan restunya senantiasa saya nantikan semoga ilmu yang telah diperoleh dapat diabdikan untuk seluruh umat muslim.
8. Teruntuk Moh. Dwi Riyanto yang sudah memberikan arahan serta membantu untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat terbaik Aulia, Salsa, Taufiq, Salman, Ishaq yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini dan dorongan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Serta seluruh pihak yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
10. Kawan-kawan seperjuangan Manajemen Bisnis Syariah angkatan 2017 khususnya "MBS-F" yang sudah memberi banyak pengalaman, dan memberikan arti sebuah keluarga, suka duka selalu ada. Serta teman-teman KKN-IK DR, serta teman-teman seperjuangan yang telah memberikan motivasi, pengalaman dan arti sebuah hidup di dunia ini.

Semoga apa yang telah penulis peroleh selama kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus ini bisa bermanfaat bagi semua pembaca terkhusus bagi penulis.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s/}	م	M/m	اَ..	A/a
ث	S V/s	ض	D{/d/}	ن	N/n	...ِ	I/i
ج	J/j	ط	T{/t/}	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H{/h/}	ظ	Z{/z/}	ه	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A'/'a'	بَا	Ba>
د	D/d	ع akhir	A'/'a'	ء awal	A/a	بِي	Bi>
ذ	Z z	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَكِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالِي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		ال		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَاء	qara'a	القَضَاءُ	al-qad'a>'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t'ah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jama>luddi>n	جَمَالُ الدِّينِ		Jama>l al-Di>n	سَاعَة	sa>'ah

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrohim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Jasa dan Harga terhadap Loyalitas pada Ninja Xpress Cabang Demak”** dengan lancar. Sholawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya. Semoga sayafaatnya akan senantiasa tercurahkan di *yaumul akhir* nanti. Amin.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus. Penulis menyadari bahwa setiap proses penyusunan, pengumpulan data, penganalisisan data, sampai yang terakhir penyimpulan hasil hasil tidak terlepas dari bantuan, masukan, saran, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

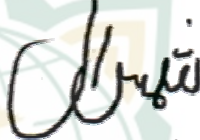
1. Dr. H. Mundakir, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan persetujuan atas terselesaikanya skripsi ini.
3. Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, SH, MM., selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Anisa Listiana M.Ag., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Jajaran Staf di lingkungan IAIN Kudus yang telah membekali penulis dengan pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini.
6. Muhammad Firdaus Arjuna Wibowo selaku SPV Ninja Xpress Cabang Demak yang telah memberikan izin penelitian demi terselesaikanya skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyusun skripsi ini.

Akhir kata, penulis hanya bisa mengucapkan terimakasih dan mendo'akan semoga Allah SWT membalas semua bentuk kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Kritik dan saran yang konstruktif selalu penulis harapkan sebagai bahan perbaikan dalam menyusun karya tulis berikutnya. Semoga dengan selesainya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca. Amin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Demak, 19 November 2021

Penulis



Syamsul Ma'arif

NIM : 1720310227

