

***CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
DAN ISLAMIC BRANDING TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SADIBA
HIJAB KUDUS***



SKRIPSI

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

Oleh:

AMELIA EKA PRASETYANINGRUM

NIM : 1720310024

**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, Kudus 59322, Telp (0291) 432677 Fax 441613
E-mail : febiiainkudus@gmail.com dan Website : www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi
saudari:

Nama : Amelia Eka Prasetyaningrum
NIM : 1720310024
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : *“Customer Relationship Management dan Islamic Branding Terhadap Keputusan Pembelian pada Konsumen Sadiba Hijab”*.

Benar-benar telah melalui proses bimbingan dengan pembimbing
sejak tanggal **8 September 2021** sampai dengan **25 Februari 2022** dan
disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 25 Februari 2022
Dosen Pembimbing,


Dr. H.M. Husni Mubarak, S.E., M.M.
NIP. 19801226 200604 1 003



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

Jalan Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp (0291) 432677 Fax 441613

E-mail : febjiainkudus@gmail.com Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa

Skipri saudari,

Nama : Amelia Eka Prasetyaningrum

NIM : 1720310024

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Judul : ***“Customer Relationship Management dan Islamic Branding Terhadap Keputusan Pembelian pada Sadiba Hijab Kudus”.***

Telah diujikan pada **30 Maret 2022** dan dinyatakan

LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skipri,
sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, S.H., M.M.</u> NIP. 197401092005012002 Ketua/Penguji I	6/4 - 2022	
<u>Dr. Muhammad Shohibul Itmam, M.H.</u> NIP. 197902152009121003 Penguji II	4/4 - 2022	
<u>Aryanti Muhtar Kusuma, M.Si.</u> NIP. 199304272019032025 Sekretaris	9/4 - 2022	
<u>Dr. H. M. Husni Mubarak, S.E., M.M.</u> NIP. 198012262006041003 Dosen Pembimbing	4/4 - 2022	
<u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP. 197210201999031001 Dekan FEBI	7/4 - 2022	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Amelia Eka Prasetyaningrum**, NIM: **1720310024** 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, 10 Maret 2022

Yang menyatakan,



Amelia Eka Prasetyaningrum
NIM. 1720310024

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ

فَارْغَبْ ﴿٨﴾

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”.

(Q.S Al-Insyirah: 6-8).

“Manusia kaya hanya karena mereka memberi. Dia, yang memberikan layanan hebat, mendapat imbalan besar.”

– Elbert Hubbard.

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang selalu mendengar do'a hambanya, memberikan kemudahan serta kekuatan untuk selalu bangkit dalam perjuangan untuk menyelesaikan tugas Skripsi ini. Dibalik selesainya tugas akhir ini, saya persembahkan karya saya kepada :

1. Kedua orang tua saya Bapak Karmono dan Ibu Kastinah atas segala dukungan, perhatian, pengertian dan do'a yang selalu dipanjatkan untuk segala kebaikan anaknya. Perlahan saya akan merangkai mozaik kesuksesan saya untuk kedua orang tua saya. Kasih sayang tiada henti, pembalasan budi yang tidak akan sepenuhnya terganti.
2. Kedua kakak sepupu saya Dinda Puspitasari dan Diah Roudlotul Barid yang tidak ada hentinya untuk memberikan semangat dan selalu mendukung, memberikan arahan di setiap langkah saya, serta terima kasih untuk segala kelimpahan kebaikan yang telah saya dapatkan. Dari sini saya belajar banyak tentang kehidupan, insyAllah saya akan membalas kebaikan mereka sesuai dengan kemampuan saya.
3. Untuk adik saya Berlian Dwi Oktaviana yang selalu menghibur disaat saya sedang capek setelah bekerja dan kesulitan dalam mengerjakan skripsi.
4. Para Guru saat saya menempuh pendidikan serta para Dosen yang pernah mengajar saya, saya sangat bersyukur untuk ilmu yang telah diberikan, semoga saya mampu mengamalkan ilmu yang saya terima dan menebar manfaat bagi sesama.
5. Dan yang terakhir untuk para teman-teman dan sahabat-sahabat saya, terlebih untuk Rita Zumrotul Khikmah dan Dwi Novitasari yang tidak pernah bosan untuk mengingatkan dan memberikan semangat, yang membantu saya disaat saya kesulitan dalam mengerjakan skripsi. Saya sangat bersyukur memiliki sahabat seperti mereka, semoga kebaikannya dapat dibalas lebih oleh Allah SWT.

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 {/s	ض	D{/d}	ن	N/n	اِ..	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'	با	Ba>
د	D/d	ع akhir	A'/'a'	ء awal	A/a	بي	Bi>
ذ	Z{/z	غ	G/g	ي	Y/y	بو	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	عَالِمِي	'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>
قَرَأَ	qara'a	القَضَاءُ	al-qad'a>'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئِي	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t}ah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jama>luddi>n	جَمَالُ الدِّينِ		Jama>l al-Di>n	سَاعَةٌ	sa>'ah

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul **“Customer Relationship Management dan Islamic Branding terhadap Keputusan Pembelian pada Konsumen Sadiba Hijab Kudus”**. Penyusunan Skripsi disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan kontribusi waktu, pikiran, masukan dan saran-saran yang sekiranya membangun, sehingga penelitian ini dapat segera terselesaikan. Dalam hal ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. H. Mudzakir, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Anisah Setyaningrum, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Dr. H. Muhammad Husni Mubarak, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia untuk dapat meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan dan masukan yang membangun dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Para Dosen/Staf Pengajar di IAIN Kudus yang telah memberikan berbagai macam ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
6. Kedua orang tuaku yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung berupa dukungan moral maupun psikis, sejak awal perkuliahan hingga penyelesaian studi.
7. Teman-teman Angkatan 2017 terutama untuk teman-teman kelas MBS-A atas segala kerjasama, masukan, kritik dan saran yang sekiranya membangun. Serta terima kasih atas segala kenangan dibalik cerita bagi seluruh pihak terkait yang penulis tidak dapat ucapkan satu per satu.

Penulis berharap Skripsi ini dapat dikembangkan lagi sebagai bahan dasar peneliti lain untuk kedepannya. Penulis menyadari bahwasanya penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan, namun penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan dari berbagai pihak pada umumnya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk masukan, kritik dan saran yang dapat membangun untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam penulisan selanjutnya.

Kudus, 25 Januari 2022

Penulis



Amelia Eka Prasetyaningrum

NIM: 1720310024

