

***THE EFFECT OF BRAND LOVE, PRODUCT QUALITY
AND CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ON
CUSTOMER LOYALTY TO CONSUMERS OF
ORIFLAME PRODUCTS IN JEPARA***



SKRIPSI

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

Oleh:

SITI ZUMANIYAH NABELA
NIM. 1820310111

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM MANJEMEN BINSIS SYARIAH
TAHUN 2022**



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Conge Ngembalrejo Bae PO Box 51, Kudus 59322, Telp.
(0291) 432677 Faks (0291) 441613

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa
Skripsi saudara:

Nama : Siti Zumaniyah Nabela
NIM : 1820310111
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah (MBS)
Judul : *The Effect Of Brand Love, Product Quality
And Customer Relationship Management On
Customer Loyalty To Consumers Of Oriflame
Products In Jepara*

Benar-benar telah melalui proses bimbingan dengan
pembimbing sejak **11 Oktober 2021** sampai **04 Maret 2022** dan
disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 04 Maret 2022
Dosen Pembimbing,

Makrufah Hidayah Islamiah, MM
NIP. 199004052019032023



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

Jl. Conge Ngembalrejo Bae PO Box 51, Kudus 59322, Telp. (0291) 432677

Faks (0291) 441613

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi
Saudara :

Nama/ NIM : **Siti Zumaniyah Nabela / 1820310111**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**
Prodi : **Manajemen Bisnis Syariah**
Judul : ***"The Effect of Brand Love, Product Quality
and Customer Relationship Management on
Costumer Loyalty to Consumers of Oriflame
Product in Jepara"***

Telah diujikan pada **01 April 2022** dan dinyatakan **LULUS** dalam
Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan
Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Suprivadi, M.H.</u> NIP.197210201999031001 Ketua/Penguji I	8-04-2022	
<u>H. Murtadho Ridwan, M.Sh.</u> NIP. 197606272009011006 Ketua/Penguji II	8-04-2022	
<u>Agus Suprivanto, M.M.</u> NIP. 198612082019031007 Sekretaris/Penguji III	8-04-2022	
<u>Makrufah Hidayah Islamivah, M.M.</u> NIP. 199004052019032023 Dosen Pembimbing	11-04-2022	
<u>Dr. Suprivadi, MH.</u> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam	8-04-2022	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya :

Nama : Siti Zumaniyah Nabela

NIM : 1820310111

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, 16 Maret 2022

Yang menyatakan,



Siti Zumaniyah Nabela

NIM.1820310111

MOTTO

“Success consist of ideas and execution. If there are only ideas without execution, there will be no success. Do it or not at all.”

-penulis-

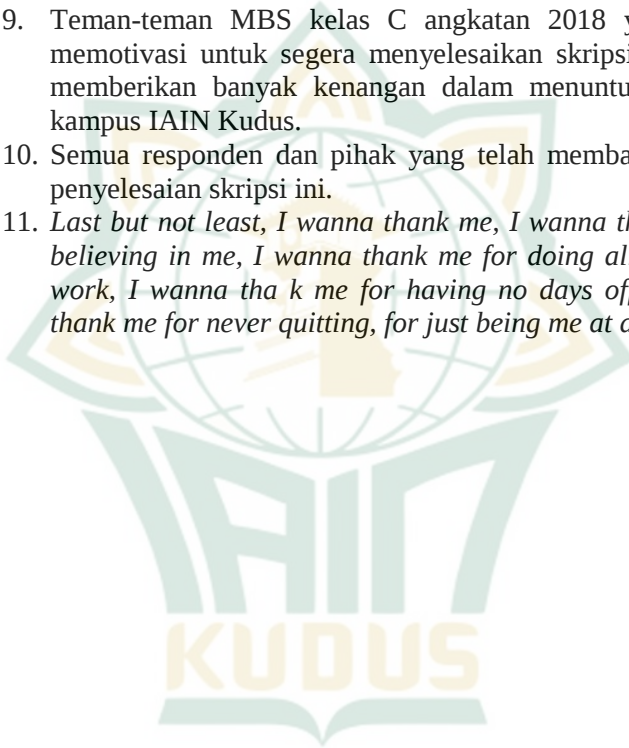


PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT. *Alhamdulillahirabbil alamin* karena rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, membekali ilmu serta memberi rasa cinta, atas karunia dan kemudahan yang Engkau berikan kepada penulis sehingga tugas akhir skripsi ini dapat disusun tepat waktu oleh penulis. Shalawat serta salam tak lupa kuantahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan rasa syukur dan terimakasih kupersembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua orang tua saya, Ibu Muhimmatul Khoiroh dan Bapak Baedhoni terimakasih atas dukungan, doa, cinta, kasih sayang, motivasi dan perjuangan yang tidak ada batas, terimakasih selalu menguatkan aku agar aku bisa segera menyelesaikan proses belajarku dengan baik. Tanpa restu dan doa Mama dan Papa mungkin saya tidak akan menjadi seperti ini.
2. Ibu Makrufah Hidayah Islamiyah, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ketiga adikku Insyroh Kusuma Wardani, Azka Radiva Zhaafira, dan Akyo Zabdan Faeyza Syafa terimakasih sudah memberikan semangat hingga tugas skripsi ini berakhir.
4. Nico Fernanda, terimakasih telah menemani dan mendukungku dari awal masuk kuliah hingga lulus kuliah, dan yang selalu saya repotkan dalam menyelesaikan skripsi saya ini. Semoga segera dipersatukan Allah dalam ikatan pernikahan, Aamiin.
5. Terimakasih kepada keluarga besar saya Kakek Nursalim, Nenek suriyah, Mbak Iffah, dan semua kerabat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah mendukung saya untuk menyelesaikan tugas skripsi dan memotivasi untuk hidup lebih baik.
6. Sahabat seperjuanganku selama di kos Eliana Laila Mustafa, Ninda De Vega, Hilmiya Fitriyanti, dan Fadia Lutfi Amara yang telah membantu dan menemani selama masa perkuliahan dan saat-saat perjuangan dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Sahabat-sahabatku dirumah Dilla, Ani, Mila, Hesti, Ayun, Indy, Uma, Chintya, Nur dan sahabat *onlineku* masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebutkan semuanya terimakasih karena selalu *support* Saya dalam keadaan apapun.
8. Teman-teman KKN yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan kenangan selama masa-masa akhir kuliah di IAIN Kudus.
9. Teman-teman MBS kelas C angkatan 2018 yang telah memotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini, serta memberikan banyak kenangan dalam menuntut ilmu di kampus IAIN Kudus.
10. Semua responden dan pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
11. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thnk me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna tha k me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (Nomor 158/1987)

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
1.	ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
2.	ب	Ba'	B	Be
3.	ت	Ta'	T	Te
4.	ث	Tsa'	Sl	Es (dengan titik di atas)
5.	ج	Jim	J	Je
6.	ح	Kha'	H{	Ha (dengan titik di bawah)
7.	خ	Kho'	Kh	Ka dan Ha
8.	د	Dal	D	De
9.	ذ	Dzal	Z	Zet
10.	ر	Ra'	R	Er
11.	ز	Za'	Z	Zet
12.	س	Sin	S	Es
13.	ش	Syin	Sy	Es dan Ye
14.	ص	Shad	S}	Es (dengan titik di bawah)
15.	ض	Dhad	D}	De (dengan titik di bawah)
16.	ط	Tha'	T}	Te (dengan titik di bawah)
17.	ظ	Zho'	Z}	Ze (dengan titik di bawah)
18.	ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
19.	غ	Ghain	G	Ge
20.	ف	Fa'	F	Ef
21.	ق	Qaf	Q	Qi
22.	ك	Kaf	K	Ka
23.	ل	Lam	L	'El
24.	م	Mim	M	'Em
25.	ن	Nun	N	'En
26.	و	Waw	W	We
27.	ه	Ha'	H	Ha
28.	ء	Hamz ah	,	Apostrof
29.	ي	Ya'	Y	Ye

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“The Effect of Brand Love, Product Quality and Customer Relationship Management on Costumer Loyalty to Consumers of Oriflame Product in Jepara”***. Penyusunan skripsi ini merupakan langkah awal untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri Kudus, Program (S1) Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Saya sebagai penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, saran, bimbingan, serta do'a dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi.

Pada kesempatan ini saya sebagai penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Aryanti Muhtar Kusuma, M.Si selaku ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus yang telah bersedia meluangkan waktu, serta fikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Makrufah Hidayah Islamiyah, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan fikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen IAIN Kudus yang telah membekali berbagi pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Teristimewa kepada kedua orangtuaku yang tercinta, Bapak Baedhoni dan Ibu Muhimmatul Khoiroh, Adikku Insiyroh Kusuma Wardani, Azka Radiva Zhaafira dan Akyo Zabdan

Faeyza Syafa terimakasih atas segala do'a dan telah mendidik, membesarkanku selama ini, selalu memberikan yang terbaik serta memberikan semangat belajar dalam menyelesaikan skripsi ini.

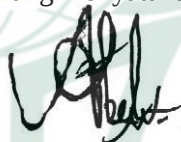
8. Nico Fernanda yang telah memberikan semangat, dukungan, dan kebersamaannya dalam berjuang menyusun skripsi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan. Namun demikian, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan tambahan pengetahuan dan menjadi salah satu karya yang bermanfaat.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Kudus, 18 Februari 2022

Yang menyatakan,



Siti Zumaniyah Nabela

NIM. 1820310111