

**PENGARUH RETAILING MIX, SERVICE QUALITY, DAN
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP
PURCHASE DECISION PADA FRANCHISE CHOCOBEAN
DI KABUPATEN KUDUS**



SKRIPSI

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

Oleh:

**AFNAN HANIFAH ROSIDATUL ULYA
NIM. 1820310185**

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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Conge 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:

Nama : Afnan Hanifah Rosidatul Ulya
NIM : 1820310185
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh *Retailing Mix, Service Quality, dan Customer Relationship Management* Terhadap *Purchase Decision* Pada *Franchise Chocobean* di Kabupaten Kudus

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing, sejak 28 Januari 2022 sampai dengan 19 September 2022 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses monaqosyah.

Kudus, 21 September 2022
Pembimbing,

Suparwi, S.Pd., M.M.
NIP. 198809031033042016



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322
 Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818

PENGESAHAN MUNAQSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

Nama : Afnan Hanifah Rosidatul Ulya
 NIM : 1820310185
 Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
 Judul : Pengaruh *Retailing Mix, Service Quality*, dan *Customer Relationship Management* Terhadap *Purchase Decision* Pada *Franchise* Chocobean Di Kabupaten Kudus.

telah diujikan pada **28 November 2022** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Siti Amarah, S.E., M.Si.</u> NIP. 197405052003122002 Ketua/Penguji I	20/12 2022	
<u>Dr. H. Jaenal Arifin, M.Ag.</u> NIP. 197402072007011026 Ketua/Penguji II	19/12 2022	
<u>Muzayyidatul Habibah, M.E.</u> NIP. 198405252019032018 Sekretaris/Penguji III	20/12 2022	
<u>Suparwi, S.Pd., M.M.</u> NIP. 198809031033042016 Dosen Pembimbing	20/12 2022	
<u>H. Wahibur Rokhman, SE, M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas FEBI	20/12 2022	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

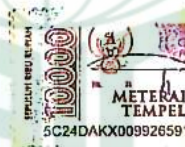
Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya Afnan Hanifah Rosidatul Ulya, NIM. 1820310185 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

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 ini.

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

Kudus, 21 September 2022

Yang menyatakan,



Afnan Hanifah Rosidatul Ulya
NIM. 1820310185

MOTTO

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ
حَيٰوةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

“Barangsiapa mengerjakan kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka pasti akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan akan Kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.”

(Q.S An-Nahl (16) Ayat 97)¹



¹Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 97, Al-Qur'an dan Terjemahannya (Jakarta: Departemen Agama RI, Pustaka Assalam, 2010), 278.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Dengan segala usaha dan upaya, diiringi dengan doa yang tiada putusnya, kupersembahkan karya tulis skripsi ini teruntuk orang-orang yang selalu setia hadir menemani dan senantiasa membantu saya selama proses penyusunan skripsi. Dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan karya ini untuk:

1. Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT., karena dengan rahmat dan ridho-Nya lah yang selalu aku harapkan dalam setiap jalan yang sedang aku usahakan.
2. Nabi Muhammad SAW, sebagai sang Motivator dan Inspirator hidup.
3. Bapakku tercinta (Nawawi) dan Ibuku tersayang (Damayanti) yang selalu memberikan kasih sayangnya dan yang selalu mendoakan serta memberi dukungan moril maupun materil utukku, serta adikku tercinta Afnan Fatikhun Nada.
4. Saudaraku terkasih Abdul Rouzaq yang selalu setia menemani, selalu memberikan semangat, dukungan, nasehat, serta selalu memarahi saya jika saya malas mengerjakan. You are the best partner for me.
5. Untuk sahabatku Oktantiya Predika Setiawan, S.E., yang tidak pernah lelah dalam membimbing dan mengajari saya serta selalu mau saya repotkan dalam segala hal. Termakasih banyak, you are my best friend.
6. Teruntuk teman-teman terdekat saya yang selalu memberikan semangat dan mendukung setiap apa yang saya usahakan. Terimakasih banyak, semoga Allah selalu memberikan yang terbaik untuk kalian. Amin.
7. Almamaterku tercinta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah
8. Para Dosen yang telah membimbing dan mengajari saya sampai mengerti banyak hal, semoga bekal ilmu yang telah dibagikan dapat menjadi modal untuk menjawab tantangan di masa mendatang.
9. Teman-teman seperjuangan Manajemen Bisnis Syariah angkatan 2018 Khususnya “MBS-E” yang telah banyak memberikan saya pengalaman dan melewati suka duka bersama.
10. Serta seluruh pihak yang telah banyak membantu baik itu secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga apa yang saya telah saya peroleh selama kuliah di Institut Agama Islam Negeri Kudus pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan program studi Manajemen Bisnis Syariah dapat bermanfaat bagi diri saya pribadi maupun orang lain.



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	اَ..وَ	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	...ِ	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	..وُ	U/u
ح	H/h	ظ	Z/z	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	عَ awal	'A'/a	ء akhir	A'/a'	بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A'/a'	ء awal	A/a	بِي	Bī
ذ	Z/z	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَکِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِي	'alamiy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		اَلْ		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوع	al-furū'	الْقَمَر	al-qamar	غَيْرِي	gairī
قَرَأ	qara'a	القَضَاء	al-qaḍā'	الشَّمْس	al-syams	سَيِّ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā' Marbutah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jamāluddīn	جَمَالُ الدِّينِ		Jamāl al-Dīn	سَاعَةٌ	sā'ah

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahillobbil'alamin segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi guna memperoleh Gelar Sarjana Srata Satu (S1) dengan judul **“Pengaruh Retailing Mix, Service Quality, dan Customer Relationship Management Terhadap Purchase Decisions Pada Franchise Chocobean di Kabupaten Kudus”**. *Shalawat* serta salam semoga senantiasa tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya yang kita tunggu syafaatnya di akhir zaman.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, namun berkat bimbingan dan saran dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini pada akhirnya terselesaikan. Untuk itu, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. Wahibur Rokhman, SE, M.Si, Ph.D., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA., selaku Kepala Progam Studi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus
4. Suparwi, S.Pd.I, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing, memberikan arahan, dan pembelajaran selama proses pengerjaan skripsi.
5. H. Nur Said, M.A., M. Ag., selaku kepala perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin serta pelayanan perpustakaan yang diperlukan dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membekali penulis dengan berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Nawawi dan Ibu Damayanti selaku kedua orang tua penulis yang telah banyak memberikan dukungan, semangat dan doa kepada penulis sehingga dalam penyelesaian skripsi penulis selalu diberikan kelancaran dan kemudahan.
8. Saudara terkasih saya Abdul Rouzaq yang selalu memberi dukungan, nasehat, motivasi, dan selalu membantu saya dalam segala hal dalam proses penyusunan skripsi.

9. Semua teman-teman kelas MBSE 2018 dan sahabat-sababat seperjuangan saya, terimakasih banyak atas segala kerjasama, dukungan, bantuan, saran dan kritikan yang membangun serta kebersamaannya dalam suka dan duka yang tidak dapat saya ungkapkan.
10. Semua pihak yang telah turut serta membantu baik itu secara langsung maupun tidak langsung yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu.

Semoga segala bimbingan, bantuan, dukungan, semangat, dan doa-doa mereka menjadi amal shaleh dan mendapatkan pahala dari Allah SWT. Semoga segala amal baik yang telah diberikan kepada penulis dapat menjadi sebuah jalan kebaikan untuk hambatan-hambatan yang mereka alami. Amin Ya Robbal'alam.

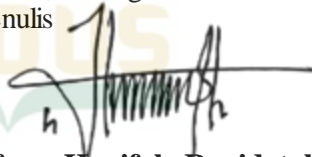
Penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis senantiasa membutuhkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan tugas akhir ini. Akhirnya semoga Allah SWT senantiasa meridhoi hasil dari Tugas Akhir ini dan semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Alhamdulillahirobbil'alam,

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kudus, 20 Agustus 2022

Penulis



Afnan Hanifah Rosidatul Ulya
NIM. 1820310185