

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PRODUK TEH POCI KRISNA (STUDI PADA MAHASISWA
FEBI UIN TULUNGAGUNG)**

SKRIPSI



Oleh :

Sherly Agustina Wartanti

NIM. 126405201051

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
JURUSAN BISNIS DAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PRODUK TEH POCI KRISNA (STUDI PADA MAHASISWA
FEBI UIN TULUNGAGUNG)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk memenuhi salah Satu Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana dalam Keilmuan
Manajemen Bisnis Syariah



Oleh :

Sherly Agustina Wartanti

NIM. 126405201051

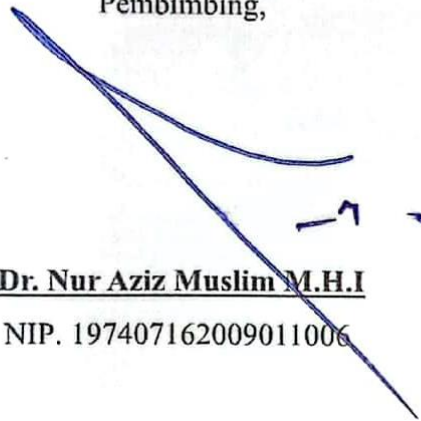
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
JURUSAN BISNIS DAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Teh Poci Krisna Tulungagung (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Tulungagung)” yang ditulis oleh Sherly Agustina Wartanti NIM. 126405201051 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 18 Maret 2024

Pembimbing,



Dr. Nur Aziz Muslim M.H.I

NIP. 197407162009011006

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Syariah



Citra Mulya Sari, M. E

NIP. 199305272019032031

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Teh Poci Krisna Tulungagung (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Tulungagung)” yang ditulis oleh Sherly Agustina Wartanti NIM. 126405201051 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal: 03 Bulan: Juni Tahun: 2024 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Manajemen Bisnis Syariah.

Dewan Penguji:
Ketua Penguji

Dr. Nur Aziz Muslim, M.H.I
NIP. 197407162009011006

Penguji Utama

Dr. Moh. Rois Abin, M.Pd.I
NI PPPK. 198806102023211027

Sekretaris Penguji

Didik Setiawan, S.E., M.M
NI PPPK. 197907242023211005



Mengesahkan,
Ketua Dewan Penguji, Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Chusnul Chotimah, M.Ag.
NIP. 197512112002122001

LEMBAR KEASLIAN TULISAN

SURAT PERNYATAAN

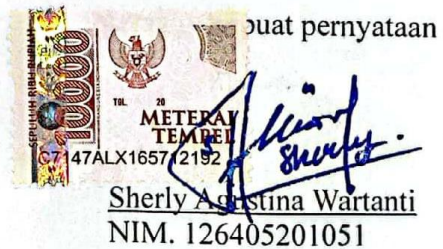
Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sherly Agustina Wartanti
NIM : 126405201051
Jurusan/Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Teh Poci Krisna Tulungagung (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Tulungagung)” ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi/karya tulis ini terkandung unsur atau ciri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, 03 Juni 2024

buat pernyataan

Sherly Agustina Wartanti
NIM. 126405201051

LEMBAR KESEDIAAN PUBLIKASI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG
UPT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221
Telepon: (0355) 321513 Website: www.perpustakaan.uinsatu.ac.id

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SHERLY AGUSTINA DWARTANTI
NIM : 126405201051
Jurusan : MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jenis Karya Ilmiah : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (SKRIPSI) yang berjudul:

"PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARCA, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAH PELANCCAH PADA PRODUK TEH POLI KRISHA (STUDI PADA MAHASISWA FEBI UIN TULUNGAGUNG)"

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 05-09-2024
Yang Menyatakan,

SHERLY AGUSTINA DWARTANTI

MOTTO

عَذَابِ أَلِيمٍ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا هَلْ أَذُكُّكُمْ عَلَىٰ تِجَارَةٍ تُنَجِّبُكُمْ مِّنْ

“Hai orang-orang yang beriman, sukakah kamu aku tunjukkan suatu perniagaan yang dapat menyelamatkanmu dari azab yang pedih?”

(As Shaff : 10)¹

¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Karim: Mushaf Dan Terjemah* (Boyolali: Mecca Qur'an, 2017). hal. 552

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam dan segenap kerendahan hati, penulis persembahkan karya ini kepada kedua orangtua tercinta, Bapak Warsito dan Ibu Siti Saringatin serta keluarga yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun materil, juga senantiasa mendoakan dan memberikan semangat serta motivasinya dalam keadaan apapun.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, karunia serta taufik dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Teh Poci Krisna (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Tulungagung)” dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Sehubungan dengan selesainya penulisan skripsi maka penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Abd. Aziz, M.Pd.I., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
2. Dr. Chusnul Chotimah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
3. Dr. Muhammad Aswad, M.A., selaku Ketua Jurusan Bisnis dan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
4. Citra Mulya Sari, M.E., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Jurusan Bisnis dan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
5. Dr. Nur Aziz Muslim, M.H.I., selaku pembimbing dalam penulisan proposal skripsi, serta memberikan pengarahan penelitian sehingga dapat terselesaikan.
6. Segenap Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membimbing, memberikan wawasan, ilmu dan pengalaman selama kuliah.

7. Teristimewa cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Warsito dan pintu surgaku, Ibunda Siti Saringatin. Terimakasih selalu menjadi penyemangat penulis, selalu mengusahakan segala hal yang dibutuhkan penulis, kepercayaan tiada henti diberikan dan atas semua do'a yang sudah dan selalu dilangitkan sehingga penulis bisa berada dititik ini. Sehat dan terus berbahagia, serta hidup lebih lama lagi senantiasa selalu kebersamai penulis.
8. Adek tersayang, Kharisma Wartanti, saudara sekandung yang selalu memberikan dukungan dan menjadi tempat berkeluh kesah penulis
9. Bapak Krisna selaku pengelola Teh Poci Krisna Tulungagung yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
10. Teruntuk teman-teman penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan semangat, hiburan dan meluangkan waktu untuk menemani penulis. Terimakasih telah menjadi keluarga penulis di perantauan.
11. Untuk seseorang istimewa, diri saya sendiri, Sherly Agustina Wartanti. Sebagai bentuk perayaan, penulis mengapresiasi sebesar-besarnya atas segala hal yang telah diselesaikan. Terimakasih sudah bertahan, berbahagia dimanapun berada.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan yang diberikan mendapat berkah dari Allah SWT. Akhirnya, karya ini penulis suguhkan kepada segenap pembaca dengan harap kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi perbaikan. Semoga karya ini bermanfaat dan mendapat ridha Allah SWT.

Tulungagung, 21 Mei 2024
Penulis,

Sherly Agustina Wartanti