

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(Studi Kasus pada "Rumah Kue Shaza" di Ds. Karangtalun, Kec.
Kalidawir, Kab. Tulungagung)**

SKRIPSI



Oleh:
Muhamad Rizky
NIM. 126402203204

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(Studi Kasus pada "Rumah Kue Shaza" di Ds. Karangtalun, Kec.
Kalidawir, Kab. Tulungagung)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana dalam Keilmuan
Ekonomi Syariah



Oleh:
Muhamad Rizky
NIM. 126402203204

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

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada "Rumah Kue Shaza" di Desa Karangtalun, Kec. Kalidawir, Kab. Tulungagung)” yang ditulis oleh Muhamad Rizky, NIM. 126402203204 ini telah dipeikasa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 11 November 2024

Pembimbing,



Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si

NIP. 198008112011012007

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi



Dr. Muhamad Aqim Adlan, S.Pd., M.E.I

NIP. 197404162008011008

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening” yang ditulis oleh Muhamad Rizky, NIM. 126402203204 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada Tanggal 29 Bulan November Tahun 2024 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Ekonomi Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua/Penguji

Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si
NIP. 198008112011012007



Penguji Utama

Novi Khoiriawati, S.E., M.Acc
NIP. 199302252019032021



Sekretaris/Penguji

Yunesia Pramesthi, M.Pd
NIDK. 8942501024



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Chusnul Chotimah, M.Ag
NIP. 197512112002122001

LEMBAR KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhamad Rizky

NIM : 126402203024

Jurusan : Ekonomi

Prodi : Ekonomi Syariah

Semester : IX (Sembilan)

Menyatakan bahwa skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada "Rumah Kue Shaza" di Desa Karangtalun, Kec. Kalidawir, Kab. Tulungagung)” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiarisi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 11 November 2024

Saya yang menyatakan,



Muhamad Rizky

NIM. 126402203204



**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 : <http://perpustakaan.uinsatu.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Rizky
NIM : 126402203204
Jurusan : Ekonomi 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, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap loyalitas konsumen melalui persepsi konsumen sebagai variabel intervening

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, 21 Nopember 2025
Yang Menyatakan,


Muhamad Rizky

Nama terang dan tanda tangan

MOTTO

وَتَعَاوُنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى

Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.

(Q.S Al-Maidah: 2)¹

¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Quran dan Terjemahannya, (Surabaya: CV Assalam, 2001), hlm. 85

PERSEMBAHAN

Dengan terselesaikannya skripsi ini, penulis persembahkan untuk kedua orang tua yang penulis cintai yaitu, Bapak Marsum dan Ibu Siti Zaenab. Terima kasih untuk dukungan, nasihat, waktu, biaya, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup. Yang selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia, yang tiada hentinya memberikan kasih sayang, do'a dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis. Terima kasih selalu berjuang untuk keddupan penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayahnya, serta tidak lupa sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada "Rumah Kue Shaza" Di Desa Karangtalun, Kec. Kalidawir, Kab. Tulungagung)”. Dengan terselesaikannya skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Abd. Aziz, M.Pd.I., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
2. Dr. Chusnul Khotimah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
3. Dr. Muhamad Aqim Adlan, S.Pd.I., M.E.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
4. Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan pengarahan untuk terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang telah memberikan bekal ilmu, pengetahuan, dan adab sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.

6. Kedua orang tua saya, yaitu Bapak Marsum dan Ibu Siti Zaenab yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Segenap teman-teman yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian dan memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dengan penuh harap semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT, dan tercatat sebagai amal shalih. Akhirnya, karya ini penulis suguhkan kepada segenap pembaca, dengan harapan adanya saran dan kritik yang bersifat konstruktif demi perbaikan. Semoga karya ini bermanfaat dan mendapatkan ridha Allah SWT.

Tulungagung, 11 November 2024

Penulis

Muhamad Rizky