

**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

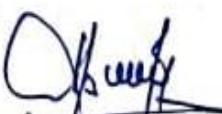
**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
JURUSAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG  
NOVEMBER 2024**

## 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 diperiksa 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

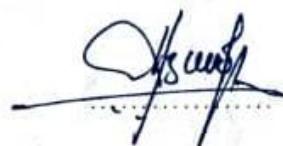
Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening” yang ditulis oleh Muhamad Rizky, NIM. 126402203204 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada Tanggal 29 Bulan November Tahun 2024 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



Sekertaris/Penguji

Yunesia Pramesti, M.Pd  
NIDK. 8942501024



Mengesahkan,



## 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 plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 11 November 2024

Saya yang menyatakan,



Muhamad Rizky

NIM. 126402203024



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 : Muhammad 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 kebutuhan Produktivitas kerangka dan Harga terhadap loyalitas konsumen melalui perilaku 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 Menvatakan,



Muhammad Rizky

Nama terang dan tanda tangan

## MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ

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

(Q.S Al-Maidah: 2)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Quran dan Terjemahannnya, (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 kedinian 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