

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

(STUDI KASUS PADA TOKO BASMALAH CABANG BESUK)

SKRIPSI



UNIVERSITAS NURUL JADID

PAITON PROBOLINGGO

FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA

PROGRAM STUDI EKONOMI

JUNI 2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

(STUDI KASUS PADA TOKO BASMALAH CABANG BESUK)

SKRIPSI

DIAJUKAN KEPADA UNIVERSITAS NURUL JADID
PAITON PROBOLINGGO UNTUK MENYELESAIKAN
SALAH SATU PERSYARATAN DALAM MENYELESAIKAN
PROGRAM STUDI EKONOMI

OLEH :

ALFIYATUN

NIM : 1842400047

UNIVERSITAS NURUL JADID
PAITON PROBOLINGGO
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMNIOIRA
PROGRAM STUDI EKONOMI

JUNI 2022

NOTA PEMBIMBING

Hal: **Persetujuan Ujian Skripsi**

Kepada:

Yth. Bapak Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora

Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah secara cermat kami baca, dan koreksi kembali serta setelah diadakan perbaikan/penyempurnaan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi mahasiswa:

Nama : Alfiyatun

NIM : 1842400047

Prodi : Ekonomi

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus Toko Basmalah cabang Besuk)

Telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam Sidang Ujian Skripsi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Deddy Junaedi, M.AB

Rizki Febri Eka Pradani, M.Pd

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh **ALFIYATUN** ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo, pada

Hari : Kamis

Tanggal : 30 Juni 2022

Mengetahui :

Dekan,

Dr. Tirmidi, M.Pd

Tim Penguji

1. Ketua : Deddy Junaedi, M.AB (.....)

2. Penguji 1 : Moh. Idil Ghufro, M.EI (.....)

3. Penguji 2 : Fahrudin, MM (.....)

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ALFIYATUN
Tempat,Tanggal lahir : Probolinggo, 23 Februari 2000
NPM/NIMKO : 1842400047
Fakultas : Sosial dan Humaniora
Program Studi : Ekonomi (EKN)
Jenjang : Strata Satu (S1)
Alamat lengkap : Dusun Poreng, Desa Sidomulyo, Kec. Kotaanyar,
Kab. Probolinggo

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Naskah skripsi ini secara keseluruhan merupakan hasil penelitian yang saya lakukan, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan sepanjang sepengetahuan saya, penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada toko Basmalah cabang Besuk)” Sebagaimana judul skripsi ini belum pernah dilakukan ataupun ada mungkin hanya sebatas judul akan tetapi berbeda permasalahannya.

1. Apabila dikemudian hari naskah skripsi saya ini ternyata plagiat (menjiplak atau tidak asli), maka saya siap dalam menerima sanksi.
2. Pernyataan ini saya tulis dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Demikian pernyataan saya ini agar dimaklumi oleh semua pihak.

Paiton, 25 Mei 2022
Saya yang menyatakan,

ALFIYATUN