

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA KOPERASI MUSLIMAH PP. NURUL JADID
PAITON PROBOLINGGO)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS NURUL JADID
PAITON PROBOLINGGO
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORAH
PROGRAM STUDI EKONOMI**

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA KOPERASI MUSLIMAH PP. NURUL JADID
PAITON PROBOLINGGO)**

SKRIPSI

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

Oleh:

DENESA FEBRIAMTI

NPM/NIMKO: 1842400007

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

2022

MOTTO

**“Jika melakukannya dengan ikhlas
akan ada jalan untuk kebahagiaan”.**



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan sang penguasa alam semesta yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada keharibaan kita Nabi Muhammad SAW sang Revolusioner sejati.

Penulis persembahkan skripsi ini kepada.

Bapak dan Ibu (Bapak H. Dasuki Asyari & Ibu Hj. Junaningsih) yang dengan kasih sayangnya telah membesarkan dan mendidik, serta tak pernah lelah untuk berkorban jiwa dan raganya dan mendoakan setiap langkahku.

Teruntuk Suami Tercinta (Safrullah) yang dengan sabarnya mendampingi saya sampai saya selesai pada titik kelulusan.

Seluruh keluarga besarku yang senantiasa memberikan semangat, nasehat dan doanya untukku.

Sodara-sodaraku (tanpa saya sebutkan satu-persatu) yang selalu menjadi penghibur lara dalam kalbu.

Semua Guru-guruku yang telah mendidiku, menuangkan ilmunya sehingga aku mampu mewujudkan harapan dan cita-citaku untuk masa depanku.

Sahabat-sahabatku tercinta, dengan berbagi cerita canda dan tawa hingga menjadi lebih bijak dalam melangkah. Terimakasih atas persahabatan ini, kalian tak akan pupus oleh retorika waktu.

Dan yang terakhir, untuk Almamater yang Tercinta Universitas Nurul Jadid yang selalu saya banggakan.

NOTA PEMBIMBING

NOTA PEMBIMBING

Hal. Persetujuan Ujian Skripsi

Kepada:

Yth. Bapak Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora
Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo

Assalamu'alaiikum Warahmatullahi Wabarakatuhu

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

Nama : **DENESA FEBRIANTI**

NIM : 1842400007

Prodi : Ekonomi

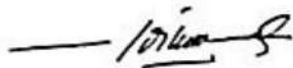
Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
(Studi Pada Koperasi Muslimah Pondok Pesantren Nurul Jadid
Paiton Probolinggo)

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

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

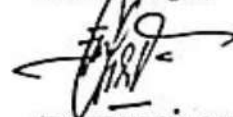
Wassalamu'alaiikum Warahmatullahi Wabarakatuhu

Pembimbing I,



MOH. IDIL GHUFRON, M.E.I.

Pembimbing II,



FAHRUDIN, MM.



PANITIA PELAKSANA PROGRAM SKRIPSI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NURUL JADID
PROBOLINGGO JAWA TIMUR

PP. Nurul Jadid
Karanganyar Paiton
Probolinggo 67291
☎ 08883077077
soshum@unuja.ac.id

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi yang ditulis oleh mahasiswa :

Nama : **DENESA FEBRIANTI**

NIM : 1842400007

Prodi : **EKONOMI**

Judul : **Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada koperasi muslimah PP Nurul Jadid Paiton Probolinggo)**

Telah dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo pada hari Kamis tanggal 27 bulan Juli tahun 2022 dan dinyatakan lulus serta telah direvisi sesuai dengan saran Tim Penguji.

Paiton, 01 Agustus 2022

Tim Penguji:

1. Ketua Tim : **Moh. Idil Ghufro, M.E.I.**

1. (.....)

2. Penguji I : **Deddy Junaedi, M.AB.**

2. (.....)

3. Penguji II : **Muh. Hamzah, MM.**

3. (.....)

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Denesa Febrianti
Tempat, Tanggal lahir : Sumenep, 12 Februari 2001
NPM/NIMKO : 1842400007
Fakultas : Sosial dan Humaniora
Program Studi : Ekonomi (EKN)
Jenjang : Strata Satu (S1)
Alamat lengkap : Ds. Ketupat Kec. Raas Kab. Sumenep

Menyatakan dengan sebenar-benarnya 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 konsumen”. 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, 16 Juni 2022

Saya yang menyatakan,



DENESA FEBRIANTI