



Lampiran 1 : Surat Permohonan Izin Penelitian



YAYASAN NURUL JADID PAITON
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NURUL JADID
 PROBOLINGGO JAWA TIMUR

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

Nomor : NJ-T06/068/FSH/A.3/03.2022
 Lampiran : 0
 Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Kepada:
Yth. Pimpinan Koperasi induk wilayah Az-Zainiyah
 di-
 Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuhu.

Disampaikan dengan hormat, dalam upaya menyusun tugas akhir, mahasiswa Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid bermaksud melaksanakan penelitian tentang **"Analisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di koperasi induk wilayah Az-Zainiyah Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo"**

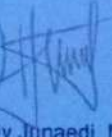
Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon Saudara Kepala/Pimpinan berkenan menerima mahasiswa kami untuk kepentingan dimaksud, yaitu:

Nama : **RUSIDA**
 NIM : **1842400009**
 Prodi/Semester : **Ekonomi / VIII (delapan)**

Demikian permohonan kami, atas kesediaan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuhu.

Paiton, 03 Maret 2022
 a.n. Dekan,
 Ketua Prodi Ekonomi,




Deddy Junaedi, M.AB.

Lampiran 2 : Surat Keterangan Selesai Penelitian



PONDOK PESANTREN NURUL JADID
WILAYAH AZ-ZAINIYAH
PAITON - PROBOLINGGO

PO BOX. 1 Paiton Probolinggo 67219 Telp. 082257125569 Email : dalbar.dalbarku@gmail.com

SURAT BALASAN

Nomor: NJ-K/01/469/A.VIII/06.2022

Berdasarkan Surat Ijin Penelitian Skripsi nomor: NJ-T06/068/FSH/A.3/03.2022 tanggal 12 Maret 2022 dari Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Rusida
NIM : 1842400008
Prodi/Semester : Ekonomi/VIII (delapan)

Telah kami setuju untuk melakukan penelitian pada Wilayah kami sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul: **"Analisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Koperasi Induk Wilayah Az-Zainiyah Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo"**.

Demikian surat balasan ini dibuat dengan sebenarnya untuk di gunakan sebagai mana mestinya.

Paiton, 18 Juni 2021
Kepala Wilayah,



SITI FATIMATUS ZAHRO, S.Pd

Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi



YAYASAN NURUL JADID PAITON
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NURUL JADID
PROBOLINGGO JAWA TIMUR

• PP. Nurul Jodid
Karunganyar Paiton
Probolinggo 67291
☎ 08883077077
www.unuja.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : RUSIDA
2. NIM : 1842400008
3. Prodi : Ekonomi
4. Judul Skripsi : Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di Koperasi Induk Wilayah Az-zainiyah Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo
5. Pembimbing I : Moh. Rasidi, MM
6. Fokus Bimbingan : **Aspek Relevansi Judul, Landasan Teori, Aktualisasi Data, Dan Ketajaman Analisis**
7. Konsultasi :

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KETERANGAN KONSULTASI/ARAHAN	PARAF
21-11-2021	Consultasi Judul skripsi	Acc	FR
13-01-2022	Revisi BAB I-II	Acc	FR
23-01-2022	Revisi BAB III	Acc	FR
20-02-2022	Bab IV	ok - ditelaah kembali	FR
29-05-2022	Bab IV	ACC	FR
13-06-2022	Bab V	ACC	FR

8. Bimbingan telah selesai pada tanggal 13 Juni 2022

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing I
[Signature]
Moh. Ratih



YAYASAN NURUL JADID PAITON
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NURUL JADID
PROBOLINGGO JAWA TIMUR

• PP. Nurul Jodid
Karanganyar Paiton
Probolinggo 67291
☎ 08883077077
www.unuja.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : RUSIDA
2. NIM : 1842400008
3. Prodi : Ekonomi
4. Judul Skripsi : Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di Koperasi Induk Wilayah Az-zainiyah Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo
5. Pembimbing II : Moh. Hamzah, MM
6. Fokus Bimbingan : **Aspek bahasa, metodologi, kesesuaian antar bab, dan sistematika penulisan**

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KETERANGAN KONSULTASI/ARAHAN	PARAF
21-11-2021	Konultasi awal skripsi		
03-02-22	Konsultasi keagasan	Membah salah satu pertanyaan interview untuk pihak manajemen	 
14-06-22	Bab I - III acc.		
17-06-22	Bab IV acc.		
18-06-22	Bab V acc.		

8. Bimbingan telah selesai pada tanggal 18 Juni 2022.

Dosen Pembimbing II

(Мин. Назар. Е.ММ)

Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KOPERASI INDUK WILAYAH AZ- ZAINIYAH PONDOK PESANTREN NURUL JADID PAITON PROBOLINGGO

Kepada Yth,

Sudara/i...

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat,

Saya Rusida mahasiswi semester 8 Program Studi Ekonomi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo memohon kesediaan Saudari untuk mengisi kuesioner ini guna mengumpulkan data penelitian dalam rangka penyelesaian tugas akhir skripsi di Universitas Nurul Jadid, jurusan Ekonomi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Koperasi Induk Wilayah Az-Zainiyah. Maka dari itu saya mengharapkan ketulusan dan kerelaan Saudari untuk menjawab pernyataan dalam kuesioner ini.

Atas kesediaan dan partisipasi Saudari dalam mengisi kuesioner ini saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Hormat Saya,

Rusida

NIM. 1842400008

Lampiran 5 : Tabulasi Variabel X

Hasil Tabulasi Atribut Kinerja (X)

No Respon de n	Atribut Kinerja (X)										Tot al X
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	
1	1	1	1	1	1	4	1	3	3	4	20
2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	3	27
3	2	2	2	2	4	4	2	2	4	3	27
4	1	2	2	2	2	4	2	2	4	1	22
5	2	2	4	4	2	4	2	3	3	3	29
6	1	2	2	2	2	5	2	2	4	1	23
7	3	4	4	3	2	5	4	4	5	4	38
8	2	2	4	4	2	5	2	4	3	2	30
9	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	33
10	2	1	4	4	2	4	1	2	2	4	26
11	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	30
12	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	28
13	2	3	4	4	4	3	3	2	2	2	29
14	2	2	4	4	2	5	2	4	3	2	30
15	2	2	4	4	2	5	2	4	3	2	30
16	2	2	4	4	2	5	2	4	3	2	30
17	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	33
18	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	33
19	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	36
20	2	3	4	4	2	4	3	3	2	4	31
21	2	3	4	4	2	4	3	3	2	4	31
22	2	3	4	4	2	4	3	3	2	4	31
23	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	36
24	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37
25	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37
26	2	3	4	4	2	4	3	3	2	4	31
27	1	2	2	2	2	5	2	2	4	4	26
28	2	3	4	4	3	2	3	2	4	3	30
29	2	3	2	2	3	2	3	4	2	2	25
30	2	2	3	3	2	4	2	2	4	3	27
31	1	2	2	2	2	5	2	2	4	1	23
32	1	2	2	2	2	5	2	2	4	1	23
33	1	2	2	2	2	5	2	2	4	1	23

34	1	2	2	2	2	5	2	1	2	5	24
35	1	2	2	2	2	5	2	2	3	1	22
36	2	2	4	4	2	4	2	4	3	3	30
37	2	2	4	4	2	4	2	4	3	4	31
38	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	34
39	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	34
40	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	34
41	3	4	2	3	4	1	4	4	4	4	33
42	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	38
43	3	2	3	4	3	1	2	3	3	4	28
44	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	35
45	4	4	4	4	3	2	4	3	4	1	33
46	3	4	4	3	4	2	4	1	5	3	33
47	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	37
48	4	4	3	4	2	3	4	2	4	3	33
49	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	45
50	3	2	3	4	3	1	2	3	3	4	28
51	3	2	4	4	3	4	2	3	3	3	31
52	4	3	2	4	3	4	3	4	3	2	32
53	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	30
54	3	2	3	4	2	3	2	3	2	5	29
55	3	3	4	2	2	5	3	3	1	3	29
56	3	2	3	4	3	3	2	3	2	4	29
57	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	36
58	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	30
59	3	3	2	2	3	4	3	4	4	4	32
60	2	3	4	4	3	4	3	4	2	5	34
61	1	2	3	4	3	4	2	3	4	3	29
62	1	2	3	3	2	5	2	4	4	4	30
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	36
64	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	36
65	2	2	1	3	3	1	2	3	1	1	19
66	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	40
67	5	5	4	4	4	3	5	4	5	3	42
68	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	44
69	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
70	4	4	5	5	3	3	4	4	2	3	37
71	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	40
72	2	3	4	4	2	3	3	2	2	2	27
73	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
74	3	4	4	4	1	4	4	4	4	3	35

75	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	29
76	2	2	3	4	3	4	2	3	4	2	29
77	3	2	4	2	4	4	2	2	4	4	31
78	3	3	4	4	2	5	3	2	4	3	33
79	3	2	4	4	1	4	2	2	2	5	29
80	5	4	4	3	2	4	4	3	4	5	38
81	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	35
82	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32
83	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	34
84	5	4	4	4	5	3	4	3	4	1	37
85	4	5	3	1	4	4	5	3	4	3	36
86	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
87	5	4	5	4	4	3	4	3	4	5	41
88	4	3	2	4	2	3	3	2	5	2	30
89	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	37
90	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	30
91	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	36
92	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	47
93	2	5	4	4	3	1	5	1	5	4	34
94	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	36
95	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	47
96	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
97	4	3	4	1	2	1	3	4	1	1	24
98	2	3	1	4	2	1	3	4	1	1	22
99	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	27
100	2	3	1	4	2	1	3	4	1	1	22
Total	283	311	336	342	286	370	311	296	330	310	3175
Rata-rata	2,83	3,11	3,36	3,42	2,86	3,7	3,11	2,96	3,3	3,1	31,75

Lampiran 6 : Tabulasi Variabel Y

Hasil Tabulasi Atribut Tingkat Kepentingan (Y)

No Respon de n	Tingkat Kepentinga (Y)										Tot al Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	
1	2	4	4	4	5	3	3	4	3	2	34
2	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	26
3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	24
4	3	2	3	1	5	2	3	5	2	2	28
5	2	2	4	4	4	2	4	2	2	3	29
6	3	2	3	1	5	2	3	5	2	2	28
7	2	1	2	4	3	3	2	2	2	2	23
8	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	23
9	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	24
10	3	1	4	4	5	3	3	4	3	2	32
11	2	3	4	3	4	3	3	2	2	2	28
12	2	3	3	3	2	5	1	3	3	2	27
13	2	2	3	4	4	2	4	2	2	2	27
14	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	23
15	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	23
16	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	23
17	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	24
18	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	24
19	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	24
20	4	2	2	2	4	2	3	4	2	2	27
21	4	2	2	2	4	2	3	4	2	2	27
22	4	2	2	2	4	2	3	4	2	2	27
23	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	22
24	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	24
25	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	24
26	4	2	2	2	4	2	3	4	2	2	27
27	3	2	3	1	5	2	3	5	2	2	28
28	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	34
29	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	34
30	3	1	4	3	4	3	4	4	3	2	31
31	3	2	3	1	5	2	3	5	2	2	28
32	3	2	3	1	5	2	3	5	2	2	28
33	3	2	3	1	5	2	3	5	2	2	28

75	2	2	2	2	4	2	3	3	2	1	23
76	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	33
77	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	23
78	2	4	2	2	3	4	3	2	2	1	25
79	2	2	4	1	2	1	1	1	1	1	16
80	3	4	3	3	2	1	1	2	4	3	26
81	2	2	2	4	3	4	3	2	3	2	27
82	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	27
83	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	25
84	2	5	3	4	1	1	1	1	1	3	22
85	3	2	4	2	4	2	3	2	2	2	26
86	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	28
87	2	2	4	2	2	3	4	3	2	2	26
88	2	2	3	3	4	3	5	5	3	4	34
89	3	4	1	2	1	3	3	3	2	3	25
90	3	5	3	3	3	4	3	2	3	2	31
91	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	28
92	2	3	1	1	3	2	2	3	3	2	22
93	2	3	5	1	5	3	3	2	2	3	29
94	2	1	3	2	2	4	4	2	2	2	24
95	2	3	1	1	3	2	2	3	3	2	22
96	5	4	3	2	2	2	4	3	4	2	31
97	5	1	1	1	5	5	5	5	3	3	34
98	5	1	1	1	5	5	5	5	3	3	34
99	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	31
100	5	1	1	1	5	5	5	5	3	3	34
Total	252	257	303	264	327	269	315	292	238	230	2747
Rata-rata	2,52	2,57	3,03	2,64	3,27	2,69	3,15	2,92	2,38	2,3	27,47

Lampiran 7 : Hasil Instrumen Penelitian

Uji Validitas Kinerja (X)

[illegible]

X.5	Pears on Correl ation	,552*	,537*	,193	,226*	1	-,057	,537*	,149	,394*	,060	,628*
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,055	,024		,575	,000	,140	,000	,556	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.6	Pears on Correl ation	-,112	-,096	,145	-,082	-,057	1	-,096	-,048	,268*	,080	,201*
	Sig. (2- tailed)	,266	,342	,149	,417	,575		,342	,636	,007	,429	,045
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.7	Pears on Correl ation	,698*	1,00 0**	,409*	,294*	,537*	-,096	1	,300*	,333*	,154	,808*
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,003	,000	,342		,002	,001	,126	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.8	Pears on Correl ation	,308*	,300*	,239*	,258*	,149	-,048	,300*	1	-,149	-,011	,386*
	Sig. (2- tailed)	,002	,002	,017	,010	,140	,636	,002		,139	,910	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.9	Pears on Correl ation	,351*	,333*	,123	,069	,394*	,268*	,333*	-,149	1	,035	,501*
	Sig. (2- tailed)	,000	,001	,221	,496	,000	,007	,001	,139		,728	,000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.10	Pears on Correl ation	,200*	,154	,275*	,157	,060	,080	,154	-,011	,035	1	,390*
	Sig. (2- tailed)	,046	,126	,006	,119	,556	,429	,126	,910	,728		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_X	Pears on Correl ation	,784*	,808*	,653*	,523*	,628*	,201*	,808*	,386*	,501*	,390*	1
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,045	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Kepercayaan (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Total _Y
Y.1	Pears on Correl ation	1	- ,240*	- ,200*	- ,271*	,334* *	,227*	,134	,421* *	,334* *	,215*	,440* *
	Sig. (2- tailed)		,016	,046	,006	,001	,023	,185	,000	,001	,032	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pears on Correl ation	- ,240*	1	,239*	,301* *	-,175	,007	- ,242*	-,079	,104	-,122	,203*

Y.7	Pears on Correl ation	,134	- ,242*	,029	-,077	,137	,321*	1	,200*	,196	,310*	,429*
	Sig. (2- tailed)	,185	,015	,772	,449	,174	,001		,046	,051	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.8	Pears on Correl ation	,421*	-,079	-,025	- ,275*	,496*	,155	,200*	1	,262*	,017	,554*
	Sig. (2- tailed)	,000	,432	,806	,006	,000	,122	,046		,008	,870	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.9	Pears on Correl ation	,334*	,104	,013	,102	,106	,441*	,196	,262*	1	,231*	,589*
	Sig. (2- tailed)	,001	,303	,897	,312	,295	,000	,051	,008		,021	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.10	Pears on Correl ation	,215*	-,122	,045	,073	,010	,050	,310*	,017	,231*	1	,346*
	Sig. (2- tailed)	,032	,226	,659	,470	,919	,624	,002	,870	,021		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_Y	Pears on Correl ation	,440*	,203*	,377*	,246*	,552*	,530*	,429*	,554*	,589*	,346*	1
	Sig. (2- tailed)	,000	,043	,000	,014	,000	,000	,000	,000	,000	,000	

N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Kinerja (X)

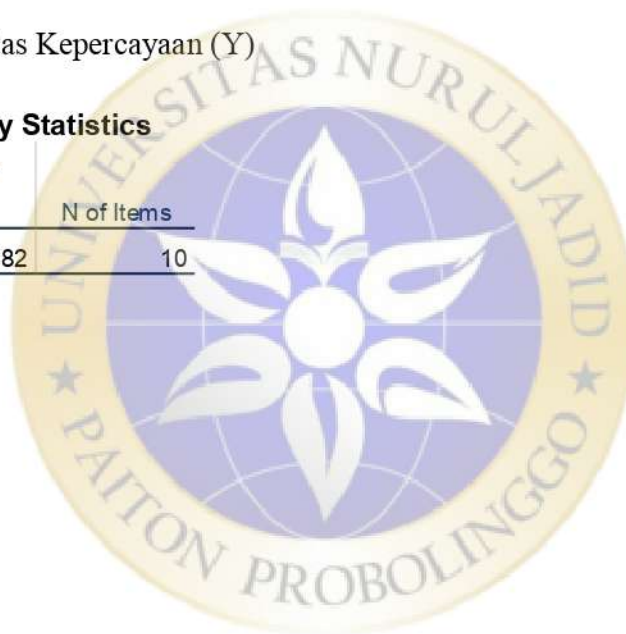
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,761	10

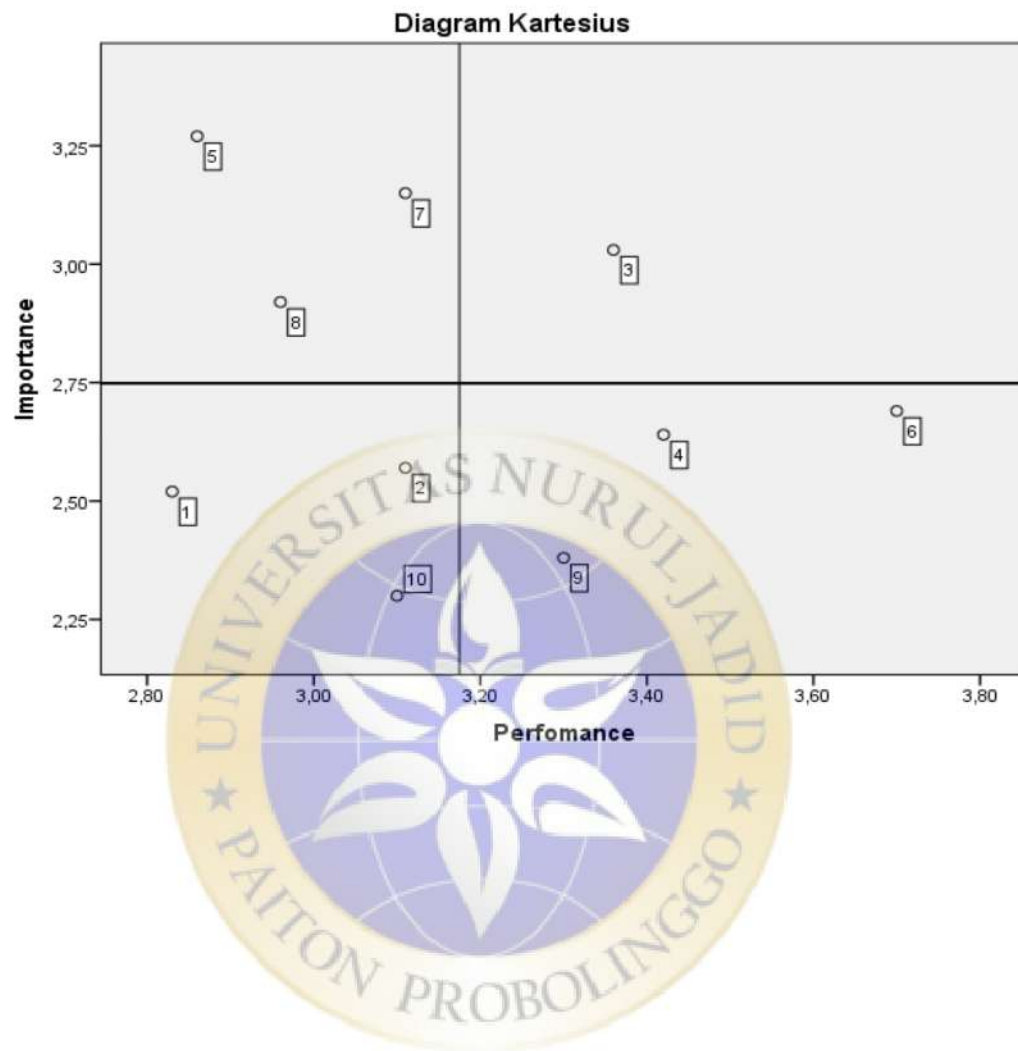
Uji Reliabilitas Kepercayaan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,482	10



Lampiran 8 : Diagram Kartesius



Lampiran 9 : Dokumentasi Ruangan dan Kegiatan Transaksi Koperasi Induk Wilayah Az-Zainiyah



Gambar 1 Gedung Koperasi Induk Wilayah Az-Zainiyah



Gambar 2 Ruangan Koperasi Induk Wilayah Az-Zainiyah Lantai 1



Gambar 3 Ruangan Koperasi Induk Wilayah Az-Zainiyah Lantai 2



Gambar 4 Pelanggan Saat Melakukan Transaksi



Gambar 5 Dokumentasi Kepada Koor. Koperasi Induk Wilayah Az-Zainiyah

RIWAYAT HIDUP



Rusida dilahirkan di pulau Raas, Sumenep tanggal 14 Februari 2001, anak ke tiga dua bersaudara, pasangan Alm. H. Mudapsir dan Rukaiyyah. Pendidikan dasar ditempuh di kampung halamannya di raas. Tamat SD tahun 2012 dan pendidikan menengah atas ditempuh di raas. Tamat tahun SMA tahun 2018.

Pendidikan berikutnya ditempuh di Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Tamat tahun 2022 dengan gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Sosial Dan Humaniora.