

ABSTRAK

Implementasi Kepuasan Santri Pada Pelayanan Koperasi Induk Prespektif Perilaku Konsumen (Studi Pada Santri Pondok Pesantren Lubul Labib Maron Probolinggo) Skripsi, Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam Universitas Lubul Labib Paiton Probolinggo. Pembimbing Achmad Febrianto, M.E

Kata Kunci :Kepuasan, Perilaku Konsumen.

Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun kualitas pelayanan di suatu perusahaan sebenarnya sulit di dapat jika perusahaan tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang di harapkan oleh pelanggan. Perusahaan juga perlu mengetahui perilaku konsumennya terhadap suatu produk dari perusahaan itu sendiri, jika suatu perusahaan mengetahui perilaku konsumennya maka konsumen itu sendiri akan loyal terhadap perusahaan. Penelitian dengan judul “Implementasi Kepuasan Santri Pada Pelayanan Koperasi IndukPerspektif Perilaku Konsumen (Studi Pada Santri Pondok Pesantren Lubul Labib Maron Probolinggo)”, memiliki rumusan masalah bagaimana perilaku konsumen Pada Pelayanan Koperasi Induk Pondok Pesantren Lubul Labib Maron Probolinggo dan bagaimanan analisis kepuasan santri Pada Pelayanan Koperasi IndukPondok Pesantren Lubul Labib Maron Probolinggo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku konsumen Pada Pelayanan Koperasi IndukPondok Pesantren Lubul Labib Maron Probolinggo dan juga untuk mengetahui kepuasan santri Pada Pelayanan Koperasi IndukPondok Pesantren Lubul Labib Maron Probolinggo. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan fenomenologis dan jenis penelitian kualitatif, karena melihat fenomena santri di Pondok Pesantren Lubul Labib perihal perilaku dalam melakukan pembelian di koperasi induk. Dalam penelitian ini yang digunakan untuk menganalisa data adalah dengan cara dekskriptif (non-statistik), yaitu penelitian yang digunakan dengan cara menggambarkan perolehan data dengan kata-kata atau kalimat secara terpisah demi mendapatkan kesimpulan. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa terdapat perbedaan perilaku santri Pada Pelayanan Koperasi IndukPondok Pesantren Lubul Labib dan masih adanya ketidakpuasan santri terhadap produk dan kualitas layanan di koperasi induk Pondok Pesantren Lubul Labib Maron Probolinggo.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah dengan nikmat Allah SWT kami masih diberikan kesehatan Jasmani dan Rohani sehingga kami masih bisa menyelesaikan tugas Skripsi ini.

Sholawat dan Salam masih tetap mengalir keharibaan suri tauladan kita, yang sudah menjayakan seluruh semesta alam dengan menebarkan perdamaian, siapa lagi kalau bukan Baginda Nabi Muhammad SAW. Berkat beliau kita senantiasa merasakan indahnya hidup beragama.

Dalam penyusunan ini tidak sedikit kesulitan yang dihadapi oleh penulis, akan tetapi atas berkat bimbingan dan bantuan dari perbagai pihak sehingga semuanya dapat terselesaikan:

1. Sembah sujud saya sebagai kehormatan dan terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda H. Arfaha Ali Harozim dan Ibunda Hj. Naimatul Jannah yang tidak pernah putus dalam mendoakan saya serta mendidik saya untuk selalu berbuat baik dan selalu bermanfaat kepada sesama. kalian adalah nyawa yang tidak akan bisa dipisahkan dengan jasad. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan bagi kalian dan diberikan umur panjang. Amin.
2. KH. Zuhri Zaini, BA. Pengasuh Pondok Pesantren Nurul jadid. Beliau adalah guru saya sekaligus teladan yang baik bagi saya untuk menjadi seorang rendah hati.

3. KH. Abdul Hamid Wahid, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Nurul jadid, Paiton, Probolinggo. Dan Segenap Pembantu Rektor, Seluruh Staf UNUJA yang telah memerikan pelayanan maksimal kepada Penulis.
4. Bapak Dr. Umar Mansur, M. A dan Bapak Moh. Idil Ghufron, M.E.I yang sudah membimbing kami dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi, Semoga Allah S.W.T selalu memberikan nikmat Iman dan kesehatan bagi beliau semua. Amin.
5. Bapak Dr. H. Hasan Baharun, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Nurul jadid. Dan Bapak H. Syamsuri Hasan, M.HI. selaku mantan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
6. Bapak Achmad Febrianto, M.E Selaku ketua Jurusan Ekonomi Syariah. Yang telah membimbing dan mengarahkan kami. Semoga diberikan kesehatan dan umur panjang. Amin
7. Bapak Tasmara selaku Manajer Koperasi Induk Pondok Pesantren Lubul Labib Maron. Dan seluruh karyawan yang memberikan izin untuk menimba ilmu dan pengalaman disana.
8. Kepada Seluruh Dosen Fakultas Agama Islam Universitas Nurul jadid Paiton, dengan kegigihan dan ketulusan, membimbing dan memandu perkuliahan, sehingga dapat menambah wawasan penulis.
9. Kepala Perpustakaan Universitas Nurul jadid dan Stafnya yang telah menyediakan literatur dan memberikan kemudahan bagi penulis mencari sumber Refrensi.

10. Para Staf Tata Usaha di lingkungan Fakultas Agama Islam, Universitas Lubul Labib Paiton yang telah banyak membantu penulis untuk melengkapi Administrasi Selama Perkuliahan.
11. Kepada Seluruh Mahasiswa khususnya di Ekonomi Syariah yang selalu mendukung, mendoakan saya untuk terus bergerak maju. Semoga Organisasi yang dibangun menjadi organisasi yang bermanfaat.
12. Kepada Seluruh Teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namun saya mengucapkan terima kasih banyak atas doa dan dukungannya, semoga Allah SWT membalas kebaikan dari kalian semua. *Amin.*

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis dan penuh harapan, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, terutama bagi penulis pribadi. *Hada Nallah Wa Iyyakum.*

Wassalam.

Paiton, 22 April 2023
Penulis,