

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat dan Karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus Basmalah Cabang Besuk)”**. Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program S1 di Prodi Ekonomi, Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW. Yang telah membawa kita dari alam jahiliyah menuju alam ilmiah seperti sekarang ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. KH. Zuhri Zaini, B.A. selaku pengasuh pondok pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo
2. KH. Abd. Hamid Wahid, M.Ag. selaku Rektor Universitas Nurul Jadid
3. Bapak Dr. Tirmidzi, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora
4. Bapak Deddy Junaedi, M.AB. selaku Ketua Program Studi Ekonomi sekaligus Dosen Pembimbing utama yang telah mengarahkan dalam pembuatan penyusunan skripsi, atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan.
5. Ibu Riski Febri Eka Pradani, M.Pd. selaku dosen pembimbing dua dalam penyusunan proposal skripsi, atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan.
6. Semua dosen Universitas Nurul Jadid terutama dosen ekonomi yang telah mengajarkan ilmunya.
7. JNT Express Besuk Probolinggo dan masyarakat sekitar tempat penelitian yang bersedia membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

8. Orang tua yang selalu mendoakan serta memberikan motivasi agar proses penyusunan skripsi ini berjalan dengan lancar juga saudara-saudara atas doa, bimbingan, serta kasih sayang yang diberikan
9. Teman yang selalu memberikan semangat dan support.



Paiton, 06 Januari 2022

Alfiyatun

DAFTAR ISI

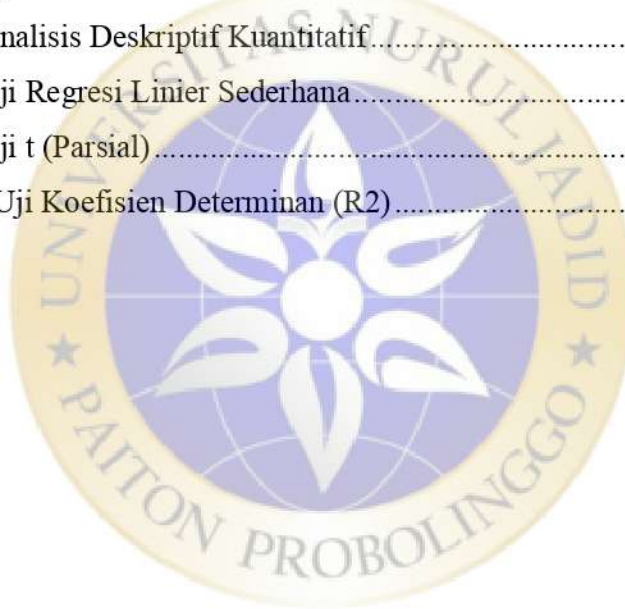
HALAMAN JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan penelitian	7
D. Hipotesis Penelitian	7
E. Manfaat penelitian	8
F. Definisi Operasional	9
G. Penelitian Terdahulu	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Kualitas Pelayanan	13
B. Kepuasan Pelanggan	17
C. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Rancangan Penelitian	25
B. Populasi dan Sampel	26
C. Instrumen Penelitian	27
D. Pengumpulan Data	29
E. Analisis Data	30

BAB IV HASIL PENELITIAN	33
A. Penyajian Data	33
B. Analisis Data	40
C. Pengujian Hipotesis.....	47
D. Pembahasan.....	48
BAB V PENUTUP.....	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	53



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Definisi Operasional	9
Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert.....	29
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Umur.....	38
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	39
Tabel 4. 4 Uji validitas	41
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas	42
Tabel 4. 6 Uji Normalitas.....	43
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	43
Tabel 4. 8 Uji Regresi Linier Sederhana.....	46
Tabel 4. 9 Uji t (Parsial).....	47
Tabel 4. 10 Uji Koefisien Determinan (R^2).....	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	7
Gambar 4. 1 STRUKTUR ORGANISASI.....	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian Universitas	55
Lampiran 2 Surat Penelitian Instansi	56
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	57
Lampiran 4 Hasil Kuesioner	59
Lampiran 5 Denah Lokasi Penelitian.....	65
Lampiran 6 Dokumentasi penelitian	66
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	67

