

Kuisisioner

Angket Konsumen

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen “

Pernyataan yang berkaitan dengan : Kualitas Produk (X ₁)						
No	Pernyataan	ST	S	RG	TS	STS
1	Merasa puas dengan pelayanan di koperasi muslimah.					
2	Sistem pembayaran di koperasi muslimah menggunakan antrian.					
3	Tempat yang bersih sangat berpengaruh terhadap kenyamanan konsumen.					
4	Menu makanan yang disediakan di koperasi muslimah memiliki harga standar.					
5	Tempat yang nyaman dan menu yang banyak dapat berpengaruh terhadap konsumen.					
6	Pelayanan di koperasi muslimah sangat ramah.					
7	Menu yang dijual koperasi muslimah memiliki banyak varian.					
8	Menata tempat pelayanan agar konsumen merasa nyaman.					
9	Koperasi muslimah memiliki daya tarik dengan memberi menu yang baru disetiap minggunya.					
10	Dengan melakukan sistem antrian dapat berdampak positif terhadap ruangan .					

11	Koperasi muslimah memiliki ruangan yang sangat sempit					
12	Pelayanan koperasi muslimah kurang ramah					
13	Santri dapat memilih menu makanan sesuai dengan selera masing-masing					
14	Pelayanan karyawan dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen					
15	Karyawan koperasi muslimah harus menjaga etika berdagang					



Angket Karyawan

“ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”

Mohon memberi jawaban sesuai pengetahuan dan pengalaman anda. Silahkan tulis

NO	Pertanyaan	Bobot Nilai
1	Apakah menurut anda menjaga kualitas pelayanan itu penting?	
2	Apakah petugas disini sudah memenuhi standart keterampilan petugas dalam sistem mekanisme dalam kegiatan pelayanan?	
3	Apakah sistem pendistribusian produk juga berpengaruh pada kepuasan pelanggan?	
4	Apakah dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada konsumen dapat meningkatkan kepuasan pelanggan?	
5	Apakah yang menjadi tolok ukur bagi anda, jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan dikoperasi Muslimah?	
6	Adakah hambatan bagi pengurus dalam menjalankan tugasnya melayani pelanggan?	
7	Mengenai konsistensi harga, apakah tidak terlalu memberatkan pelanggan?	
8	Apakah sejauh ini masalah kepuasan pelanggan selalu di evaluasikan?	
9	Bagaimana anda menanggapi apabila ada masukan/kritikan dari pelanggan?	
10	Apakah pengondisian koperasi dapat berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan?	
11	Memberikan sistem antrian terhadap proses pembayaran sangat berdampak positif kepada karyawan?	
12	Tempat yang nyaman sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan konsumen?	
13	Apakah dengan memberikan menu makanan yang banyak varian dapat meningkatkan daya Tarik konsumen?	

14	Sikap karyawan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan pelanggan	
15	Apakah penyajian produk juga berpengaruh pada meningkatnya daya Tarik konsumen.	



LAMPIRAN

Lampiran 1

Peneliti melampirkan pada halaman ini merupakan dokumentasi/foto peneliti selama melakukan penelitian.



Gambar 1: Koperasi Muslimah PP. Nurul Jadid Paiton Probolinggo.



Gambar 2 : Suasana berbelanja.



Gambar 3 : Ketika hendak melakukan pembayaran di kasir.



Lampiran 2



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/01/475/A.VIII/06.2022

Berdasarkan Surat Ijin Penelitian Skripsi nomor: NJ-T06/109/FSH/A.3/03.2022 tanggal 12 Maret 2022 dari Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Denisa Febrianti
NIM : 1842400007
Prodi/Semester : Ekonomi/VIII (delapan)

Telah kami setuju untuk melakukan penelitian pada Wilayah kami sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen"**.

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

Paiton, 22 Juni 2021
Kepala Wilayah,



SITTI FATIMATUS ZAHRO, S.Pd



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

N o m o r : NJ-T06/109/FSH/A.3/03.2022
 Lampiran : 0
 Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada:
 Yth. Kepala Wilayah Az-Zainiyah
 di-

T e m p a t

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuhu.

Disampaikan dengan hormat, dalam upaya menyusun tugas akhir, mahasiswa Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid bermaksud melaksanakan penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen".

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon Saudara Kepala berkenan memberikan rekomendasi bagi mahasiswa kami berikut:

Nama : Denesa Febrianti
 NIM : 1842400007
 Prodi/Semester : Ekonomi / VIII (delapan)

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuhu.

Paiton, 27 Maret 2022
 a.n. Dekan,
 Ketua Prodi Ekonomi,

Deddy Junaedi, M.A.B.

Lampiran 3



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

PP. Nurul Jadid
Karanganyar Paiton
Probolinggo 67291
☎ 088813077077
www.unuja.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Denesa Febrianti
2. NIM : 1842400007
3. Prodi : Ekonomi
4. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
(Studi Kasus Koperasi Muslimah Pondok Pesantren Nurul Jadid)

5. Pembimbing I : 1. Moh. Idil Ghufron, M.El

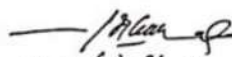
6. Fokus Bimbingan : Aspek Relevansi Judul, Landasan Teori, Aktualisasi Data, Dan Ketajaman Analisis

7. Konsultasi :

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KETERANGAN KONSULTASI/ARAHAN	PARAF
28/06 22	Bab I, II	Latar belakang ditambahkan sesuai arahan, teori pelayanan, pelayanan ditambahkan.	
11/07 22	Bab I, II, III	Definisi operasional disesuaikan konteks kuantitatif, latar belakang ditambahkan sesuai arahan.	
		Tambahkan teori Kualitas pelayanan.	
		Tambahkan teori Kepuasan konsumen.	
16/07 22	Bab I, II, III, IV, V	ACC.	

8. Bimbingan telah selesai pada tanggal.....:

Dosen Pembimbing I


Moh. Idil Ghufron



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

PP Nurul Jadid
Karanganyar Paiton
Probolinggo 67291
T 08001077077
www.unuja.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Denesa febrianti
2. NIM : 1842400007
3. Prodi : Ekonomi
4. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
(Studi Kasus Koperasi Muslimah PP. Nurul Jadid Paiton Probolinggo)
5. Pembimbing II : Fahrudin, MM
6. Fokus Bimbingan : Aspek bahasa, metodologi, kesesuaian antar bab, dan sistematika penulisan
7. Konsultasi :

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KETERANGAN KONSULTASI/ARAHAN	PARAF
	BAB I U - UJ	Sistematika Penulisan sesuai dengan pedoman unuja.	Fh
	BAB IV	Fokus pada metodologi kuantitatif dan penulisan.	Fh
18-07-22	BAB I & II UJ	Perbaiki sesuai arahan sampai sesuai dengan	Fh
19-07-2023	BAB I & II UJ	Siap untuk Ujian ACC.	Fh

8. Bimbingan telah selesai pada tanggal

Dosen Pembimbing II

(Fahrudin M.M.)

Lampiran 4**RIWAYAT HIDUP**

Nama : Denesa Febrianti
Tetala : Sumenep, 12 Februari 2001
Alamat : Ds. Ketupat Kec.Raas Kab.Sumenep

Anak sulung dari dua bersaudara dari pasangan Bapak H.Ach.dasuki Asyari dan Ibu Hj.junaningsih. Pendidikan Sekolah MI Al-munawiroh Sejak Tahun 2006-2012. Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Nurul Jadid Sejak Tahun 2012-2015. Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Nurul Jadid Sejak Tahun 2015-2018.

Pendidikan berikutnya ialah di perguruan tinggi Universitas nurul jadid paiton probolinggo sejak tahun 2018-2022 serta mendapat strata 1 yang diraih pada tahun 2022 di Fakultas Sosial Humaniora Jurusan Ekonomi.