

ABSTRAK

DENESA FEBRIANTI, 2022. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”*. Skripsi, Jurusan Ekonomi, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo. PEMBIMBING: (1) Bapak MOH. Idil Ghufon, M.EI (2) Bapak Fakhrudin, MM.

Proses pemberian pelayanan terhadap pelanggan menjadi salah satu faktor terhadap kenyamanan pelanggan, perilaku atau kesopanan karyawan menjadi salah satu indikator penilaian bagi kualitas pelayanan terhadap suatu konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keefektifan pelayanan terhadap kenyamanan pelanggan di Koperasi Muslimah Pondok Pesantren Nurul Jadid. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deksriptif yang populasinya adalah santri Wilayah Az Zainiyah dengan populasi sample sebanyak 150 responden dari 1500 santri. Adapun Teknik penghitungan ialah dengan menggunakan SPSS 24 dengan uji validitas rhitung lebih besar dari pada rtabel maka dinyatakan Valid, dan dengan uji reabilitas $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat dikatakan reliabel.

Hasil penelitian yang diolah dengan program SPSS versi 24 menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan koperasi muslimah pp. nurul jadid paiton mampu menjelaskan kepuasan pelanggan pada koperasi muslimah pp. nurul jadid paiton sebesar 18%, sedangkan sisanya 82% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

KATA KUNCI: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.*