

KATA PENGANTAR

Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah karena dengan Rahmat dan HidayahNya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi, sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Sarjana di Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo dapat diselesaikan dengan lancar, seiring dengan itu, penulis sangat berterima kasih kepada kedua orang tua karena senantiasa selalu ada dan terus menyemangati dari proses hingga selesainya skripsi.

Kesuksesan ini penulis raih karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan banyak terimakasih yang sedalam dalamnya kepada semua pihak yang telah ikut andil dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada :

1. KH. Moh. Zuhri Zaini, BA selaku pengasuh pondok pesantren Nurul Jadid.
2. KH. Hamid Wahid, M.Ag. selaku rektor Universitas Nurul Jadid.
3. Bapak DR. Tirmizi selaku Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid.
4. Bapak Deddy Junaedy, M.BA selaku Ketua Prodi Ekonomi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid.
5. Bapak Moh. Idil Ghufroon, M. EI dan Bapak Fahrudin, MM selaku pembimbing I dan II dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh pihak yang tidak bisa disebut satu persatu, yang juga ikut berpartisipasi demi menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, semoga segala amal yang telah bapak berikan kepada penulis mendapat balasan yang sebaik mungkin dari Allah SWT. Amin

Paiton,

Penulis

DAFTAR ISI

COVER.....	
HALAMAN JUDUL	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
NOTA PEMBIMBING.....	v
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Hipotesis Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
F. Definisi Operasional.....	6
G. Penelitian Terdahulu.....	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
A. Kualitas Pelayanan	20
1. Definisi Kualitas.....	Error! Bookmark not defined.
2. Definisi pelayanan.....	21
3. Definisi Kualitas Pelayanan	21
B. Kepuasan Pelanggan.....	22
1. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	24
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pelanggan	25
C. Importance Performance Analysis (IPA)	28
D. Customer Satisfaction Index (CSI)	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Rancangan Penelitian	33
1. Tempat dan waktu penelitian	34
2. Variabel penelitian	34
3. Produsen penelitian	35
B. Populasi dan Sampel	35
1. Populasi	35
2. Sampel.....	36
C. Instrumen Penelitian.....	37
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reabilitas	38
D. Pengumpulan Data	39
1. Observasi.....	39

2. Kuesioner	40
3. Dekumentasi.....	41
E. Analisis Data	41
1. Importance Perfomance Analysis (IPA)	42
2. Customer Satisfaction Index (CSI)	45
BAB IV HASIL PENELITIAN	48
A. Penyajian Data.....	48
1. Profil Koperasi Muslimah di wilayah Az- Zainiyah Pondok Pesantren Nurul Jadid.....	48
2. Letak geografis koperasi Muslimah	49
3. Tujuan Koperasi Muslimah.....	50
4. Ruang penjudan koperasi Muslimah.....	50
5. Rincian prosedur perencanaan koperasi Muslimah.....	50
B. Analisis Data	52
1. Deskripsi Karakteristik responden	52
2. Hasil Uji Kualitas Data	53
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Definisi Operasional	6
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2.1 Kriteria nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	32
Tabel 3.1 Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden.....	52
Tabel 4.2 Uji Validitas tingkat pelayanan dan kepuasan konsumen	55
Tabel 4.3 Data hasil uji reabilitas tingkat kinerja dan tingkat kepentingan.....	57
Tabel 4.4 Hasil perhitungan Impotance persomance Analisis (IPA).....	58
Tabel 4.5 Hasil perhitungan custoner satisfaction indek (CSI)	62
Tabel 4.6 Uji T.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	30
Gambar 4.1 Digram <i>Kartesius Importance Perfomance Analysis</i> (IPA).....	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar Dokumentasi.....	75
Lampiran 2 Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	77
Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan.....	79
Lampiran 4 Biodata Penulis.....	81

