

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN  
KONSUMEN PADA DEPOT AIR MINUM ISI ULANG AIR  
CAKRAWALA KECAMATAN KRAKSAAN**

**SKRIPSI**

Dosen Pembimbing:  
Muhammad Syaiful Suaib, M.Ei



**OLEH**

**RENDY DWI SAPUTRA**

**NPM/NIMKO : 142801578**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS NURUL JADID  
PAITON PROBOLINGGO  
2021**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN  
KONSUMEN PADA DEPOT AIR MINUM ISI ULANG AIR  
CAKRAWALA KECAMATAN KRAKSAAN**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS AGAMA ISLAM UNIVERSITAS**

**NURUL JADID**

**PAITON PROBOLINGGO UNTUK MENYELESAIKAN  
SALAH SATU PERSYARATAN DALAM MENYELESAIKAN  
PROGRAM SARJANA STRATA 1 EKONOMI SYARI'AH**



**OLEH:**

**RENDY DWI SAPUTRA**  
**NPM/NIMKO : 142801578**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS NURUL JADID  
PAITON PROBOLINGGO  
2021**

## NOTA PEMBIMBING

### HAL: PERSETUJUAN MUNAQASYAH

Kepada Yth:  
Bapak Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Nurul Jadid  
di –

#### Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wab.

Setelah dikoreksi dan diadakan perbaikan dan penyempurnaan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi:

Nama : RENDY DWI SAPUTRA  
NPM/NIMKO : 142801578  
Fak/jurusan : Fakultas Agama Islam/Ekonomi Syari'ah  
Judul : Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan  
Konsumen Pada Depot Air Cakrawala Kecamatan  
Kraksaan

Telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam sidang munaqasyah skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Untuk itu kami mengharap agar segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wab.

Paiton, 2021  
Pembimbing

**Muhammad Syaiful Suaib M.EI**

## PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh **RENDY DWI SAPUTRA** ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Munaqosyah skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo, pada:

Hari : Minggu

Tanggal : 12 September 2021

Mengesahkan :

Fakultas Agama Islam Unuja,

Dekan,

Dr. H. Hasan Baharun, M.Pd

Tim Penguji :

1. Ketua : ( )

2. Sekretaris : ( )

3. Penguji : ( )

## *MOTTO:*

قُلْ يَا قَوْمِ اِعْمَلُوا عَلَىٰ مَكَانَتِكُمْ اِنِّي عَامِلٌ ۗ فَسَوْفَ تَعْلَمُونَ

Katakanlah: "Hai kaumku, bekerjalah sesuai dengan keadaanmu, sesungguhnya aku akan bekerja(pula), maka kelak kamu akan mengetahui." QS. Az-Zumar [39] : 39

*Do not dwell in the past, Don't dream of the future. Concentrate the mind on the present moment.*

*–Sidharta Gautama–*

(Jangan tinggal di masa lalu; jangan memimpikan masa yang akan datang. Konsentrasilah pada masa sekarang).

## **PERSEMBAHAN**

**Teruntuk semua yang berperan dalam hidupku...**

*Sujud syukurku persembahkan hanya kepada Allah yang Maha Rohman dan Rohim yang telah memberikan ilham, kesehatan dan nikmat-nikmat lainnya kepada hati dan fikiranku sehingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.*

*Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah menunjukkan jalan kebenaran.*

*Dengan terselesainya skripsi ini saya persembahkan karya buah tanganku kepada:*

*Kedua orang tuaku yang selalu senantiasa mencintaiku, mengajariku, mengayomiku, dan menerima baik buruknya kepribadianku. Terima kasih papa dan mama yang saya banggakan dan sayangi. Terima kasih atas semua dukungan dan cinta kasih tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat bapak dan ibu bahagia. Karena aku sadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih untuk kalian yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendo'akanku, selalu menasehatiku untuk menjadi lebih baik.*

*Dan aku berterima kasih pula kepada orang yang aku cintai yang selama proses penyelesaian skripsi senantiasa mendengarkan keluh kesah dan menyemangati di perjalanan studiku.*

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RENDY DWI SAPUTRA  
Tempat tanggal lahir : Probolinggo, 23 November 1998  
NPM/NIMKO : 142801578  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Ekonomi Syari'ah  
Jenjang : Strata Satu (S1)  
Alamat lengkap : Sumberlele, Kecamatan Kraksaan,  
Kabupaten Probolinggo.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Naskah skripsi ini secara keseluruhan merupakan hasil penelitian yang saya lakukan, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan sepanjang sepengetahuan saya, penelitian tentang: **ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA DEPOT AIR CAKRAWALA KECAMATAN KRAKSAAN**

1. Sebagaimana judul skripsi ini belum pernah dilakukan ataupun ada mungkin hanya sebatas judul akan tetapi berbeda permasalahannya.
2. Pernyataan ini saya tulis dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Demikian pernyataan saya ini agar dimaklumi oleh semua pihak.

Paiton, 09 September 2021

Saya yang menyatakan,

**RENDY DWI SAPUTRA**