

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah yang Maha pengasih dan Maha Penyayang, dengan Rahmat dan Hidayah-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi, sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Sarjana di Fakultas Agama Islam Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo dapat terselesaikan dengan lancar.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah mendoakan, mendukung, dan membantu menyelesaikannya. Maka dengan tulus, penulis menghaturkan salam ta'dzim dan terima kasih yang dalam kepada :

1. KH. Moh. Zuhri Zaini, BA selaku pengasuh PP Nurul Jadid yang selalu memberikan mauidzoh dan nasehat yang menjadi motivator untuk melangkah maju menuju yang lebih baik.
2. K.H. Abd. Hamid Wahid, M.Ag. selaku Rektor Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo.
3. Bapak Dr. H. Hasan Baharun, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Nurul Jadid.
4. Bapak Muhammad Syaiful Suaib, M.Ei selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
5. Ayahandaku dan Ibundaku tercinta yang senantiasa mendoakan, mendukung, dan memotivasi dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan lancar.
6. Kepada semua teman-teman senasib seperjuangan yang penulis cinta sayangi terutama orang yang saya cintai saat ini yang sudah mendoakan, membantu dan memotivasi saya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.

Terima kasih untuk semuanya, semoga budi baik dan pengorbanan mereka diterima di sisi-Nya dan dibalas dengan balasan yang lebih baik.

Kami menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, jadi kami mengucapkan mohon maaf atas kesalahan yang kami lakukan, kami juga

mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Paiton, 25 September 2021



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN BERMATERAI .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A.....	Latar
Belakang Masalah .....	1
B.....	Batas
an Masalah .....	5
C.....	Rum
usan Masalah .....	6
D.....	Tuju
an Penelitian .....	6
E.....	Kegu
naan Penelitian .....	6
F.....	Penje
lasan Judul .....	7
G.....	Kajia
n Terdahulu.....	8
<b>BAB II : LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
A. Teori Pelayanan .....	10
1. ....	Peng
ertian Teori Pelayanan .....	10

2.	Defe	
nisi Kualiatas Pelayanan		12
3.	Dime	
nsi Kualitas Layanan		14
4.	Kons	
ep Pelayanan Dalam Islam		19
<b>B. Teori Kepuasan Pelanggan</b>		<b>21</b>
1.	Peng	
ertian Kepuasan Pelanggan		21
2.	Kons	
ep Kepuasan Pelanggan		21
3.	Mod	
el Kepuasan Pelanggan		22
4.	Peng	
ukuran kepuasan pelanggan		23
5.	Strat	
egi kepuasan		25
6.	Facto	
r-Faktor Yang Menentukan Pelanggan		25
7.	Fakto	
r-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen		27
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN</b>		<b>31</b>
A. Jenis Penelitian		31
B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian		31
C. Sumber Data		32
D. Teknik Pengumpulan Data		32
E. Populasi dan Sampel		33
F. Insrumen Penelitian		34
G. Metode Analisis Data		34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>		<b>37</b>

A.....	Gambaran Umum Depot Air Minum Isi Ulang di Air Cakrawala Kecamatan Kraksaan .....	37
B.....	Karakteristik Responden .....	39
C.....	Pembahasan dan Analisis Data.....	43
D.....	Analisis Temuan.....	67
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>70</b>
A.....	Kesimpulan.....	70
B.....	Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>72</b>

#### DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 :	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.2 :	Responden Berdasarkan Usia .....	40
Tabel 4.3 :	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41

Tabel 4.4 : Responden berdasarkan pendidikan.....	42
Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.6 : Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Bangunan dan Perengkapan yang digunakan depot Air Minum Isi Ulang Sangat Baik atau Layak dipakai.....	47
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Tersedianya Fasilitas Pendukung (Ruang Tunggu, TV, dll ) .....	49
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Para Karyawan Berpakaian Rapid dan Sopan .....	50
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden terhadap Ketepatan dan Kecepatan Waktu Dalam Pelayanan .....	51
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden terhadap Cukup Tanggap dalam Menangani Keluhan Pelanggan .....	52
Tabel 4.12 : Tanggapan Responden terhadap Melayani Pelanggan dengan Penuh Ramah dan Sopan .....	53
Tabel 4.13 : Tanggapan responden terhadap Pernyataan Kecepatan Menanggapi Masalah.....	54
Tabel 4.14 : Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Selalu Cepat dalam Merespon Keinginan Pelanggan .....	55
Tabel 4.15 : Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Memberikan Pesanan Yang Sesuai dengan Keinginan pelanggan.....	56
Tabel 4.16 : Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Memberikan Hadiah	

Atau Kupon Kepada Konsumen .....	57
Tabel 4.17 : Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Karyawan yang Handal Dan Berpengalaman.....	58
Tabel 4.18 : Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Air yang Bagus .....	59
Tabel 4.19 : Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kesungguhan Karyawan dalam Memperhatikan Kepentingan Konsumen .....	60
Tabel 4.20 : Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Memberikan Pelayanan Yang Baik Terhadap Keluhan Pelanggan .....	61
Tabel 4.21 : Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Karyawan Dapat Menumbuhkan Rasa Kepercayaan Terhadap Pelanggan .....	62
Tabel 4.22 :Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Puas dengan Pelayanan dengan Sehingga Terus Berlangganan.....	63
Tabel 4.23 : Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Karyawan yang Memberikan Pelayanan yang Ramah dan Sopan.....	64
Tabel 4.24 : Hasil Uji Regresi Linear .....	65