

## ABSTRAK

Rusida, 2022 “Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Koperasi Induk Wilayah Az-Zainiyah Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo”. Skripsi, Prodi Ekonomi , Fakultas Sosial Dan Humaniora, Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo, Pembimbing (I) Moh. Rasidi, MM, (II) Muh. Hamzah, MM.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan*

Perkembangan bisnis setiap pelaku usaha pasti memperhatikan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Perlu diketahui bahwa peningkatan dalam kualitas pelayanan sangatlah penting, karena dapat memuaskan pelanggan dan dapat mempengaruhi pelanggan untuk membeli berulang-ulang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Koperasi Induk Wilayah Az-Zainiyah Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survey atau Expost Facto yang bermaksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Dalam perjalanan mengumpulkan data, peneliti menggunakan metode observasi dan kuesioner (angket). Sedangkan teknik analisis korelatif (causal/sebab-akibat), yang bersifat hubungan atau pengaruh yang menyatakan hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Populasi dalam penelitian ini mengacu pada pelanggan Koperasi Induk Wilayah Az-Zainiyah yang berjumlah ribuan orang. Sampel yang diambil sebanyak 10-15% yaitu 100 responden dengan menggunakan teknik sampel *random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan analisis SPSS, 24.

Hasil penelitian ini, diperoleh nilai *Importance Perfomance Analysis* (IPA) yang harus diperhatikan kuadran I adalah ketanggapan dalam menjelaskan produk, Cctv berjalan, image kualitas pelayanan sesuai kenyataan. Nilai yang diperoleh analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) 54,545% sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di koperasi induk wilayah az-zainiyah untuk atribut-atribut yang diuji adalah kriteria cukup puas.