

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil alamin. Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan taufik serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Koperasi Induk Wilayah Az-Zainiyah Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo”**.

Selanjutnya kesejahteraan dan kedamaian dari-Nya semoga tercurahkan kepada Rasulullah SAW sang revolusioner dunia, yang telah mengubah alam ini dengan cahaya ilmu, dan petunjuk darinya.

Dalam penyusunan skripsi ini, tak lupa penulis mengucapkan terima kasih 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. Dr. Tirmidi, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Sosial Dan Humaniora.
4. Deddy Junaedi, M.AB selaku ketua program studi Ekonomi.
5. Moh. Rasidi, MM yang merupakan pembimbing I dan Muh. Hamzah, MM selaku pembimbing II.
6. Kedua orang tua yang telah menyemangati untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh pihak yang tidak bisa disebut satu persatu, yang juga ikut berpartisipasi demi menyelesaikan skripsi ini.

Dengan penuh rendah hati kami mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam skripsi kami tidak sesuai dengan harapan serta tidak memuaskan, karena hanya inilah batas kemampuan kami. Sebagaimana pepatah mengatakan “tiada nahkoda yang terbangun tangguh ditengah laut, melainkan terbangun dengan melawan badai dan ombak” disadari sepenuhnya bahwa tak ada gading yang tak retak dan tiada satupun bunga tak berguguran, walaupun salju tetap menetes, begitu juga bahwa di dunia ini tidak ada sesuatu yang sempurna. Oleh karena itu,

kritik dan saran yang konstruktif serta pengembangan keilmuan selalu kami harapkan.

Paiton, 13 Juni 2022

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Hipotesis Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Definisi Operasional.....	7
G. Penelitian Terdahulu	8
BAB II: KAJIAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Pelanggan	13
B. Kualitas Pelayanan	19
C. Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan	24
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	27
B. Populasi dan Sampel	30
C. Instrumen Penelitian.....	32
D. Pengumpulan Data	34
E. Analisis Data.....	37
BAB IV: HASIL PENELITIAN	
A. Penyajian Data	43
B. Analisis Data.....	47
C. Pengujian Hipotesis.....	57
D. Pembahasan	58

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan	62
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA	65
----------------------	----

LAMPIRAN	67
----------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : <i>Skala Likert</i>	36
Tabel 3.2 : Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan	42
Tabel 4.1 : Gambaran Umum Responden	48
Tabel 4.2 : r tabel	49
Tabel 4.3 : Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja Dan Kepercayaan	50
Tabel 4.4 : Hasil Uji Reabilitas Tingkat Kinerja Dan Kepercayaan.....	51
Tabel 4.5 : Hasil Perhitungan <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA)	52
Tabel 4.6 : Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	56
Tabel 4.7 : Hasil Uji T	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 : Struktur Koperasi Induk Wilayah Az-Zainiyah	45
Gambar 4.2 : Diagram Kartesius	54



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	67
Lampiran 1 : Surat Permohonan Izin Penelitian.....	68
Lampiran 2 : Surat Keterangan Selesai Penelitian	69
Lampiran 3 : Acara Berita Bimbingan.....	70
Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian	72
Lampiran 5 : Tabulasi Variabel X	75
Lampiran 6 : Tabulasi Variabel Y	78
Lampiran 7 : Hasil Instrumen Penelitian	81
Lampiran 8 : Diagram Kartesius	87
Lampiran 9 : Gambar Dokumentasi.....	88

