

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 Ekonomi Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo dapat terselesaikan dengan lancar. Seiring dengan itu, Kesuksesan ini dapat penulis raih karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih 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 Paiton Probolinggo.
2. KH. Abdul Hamid Wahid, M.Ag. selaku Rektor Universitas Nurul Jadid
3. Dr. Tirmidi, M.Pd selaku Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora.
4. Bapak Deddy Junaedi, M.AB selaku Ketua Program Studi Ekonomi
5. Bapak Deddy Junaedi, M.AB dan Ibu Rizki Febri Pradani M.Pd selaku pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
6. Kepada kedua orang tua, Bapak Abd Padik dan Ibu Anila, terimah kasih atas segalanya.
7. Bapak Sutarman Efendi selaku Pemilik Toko Elektronik Bintang Baru.
8. Kepada M. Lukman Haqiqi, yang selalu setia menemani dalam hal apapun.
9. Semua pihak yang turut membantu mensukseskan selesainya penulisan skripsi ini.

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

Probolinggo, 7 juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	
Error! Bookmark not defined.	
LEMBAR PENGESAHAN	
Error! Bookmark not defined.	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Hipotesis Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
F. Definisi Operasional.....	6
G. Penelitian Terdahulu.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Kualitas Layanan.....	10
B. Nilai pelanggan.....	17
C. Kepuasan Pelanggan.....	21
D. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Rancangan Penelitian	29
B. Populasi Dan Sampel.....	30
C. Instrumen Penelitian.....	32
D. Pengumpulan Data.....	33
E. Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	43
A. Penyajian Data.....	43
B. Analisis Data	45

C. Uji Kualitas Data	46
D. Uji Asumsi Klasik	49
E. Uji Hipotesis	52
F. Pembahasan	56
BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN	70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	96



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Definisi Operasional Variabel.....	6
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Skor Jawaban Kuesioner.....	33
Tabel 4.1 pengujian Karakteristik Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Pengujian Karakteristik Usia	44
Tabel 4.3 Pengujian Karakteristik Pekerjaan	45
Tabel 4.4 Skala Likert	46
Tabel 4.5 Uji Validitas	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	50
Tabel 4.8 Uji Multikoloniaritas.....	50
Tabel 4. 9 Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.10 Uji Regresi Linier Berganda	52
Tabel 4.11 Uji T	53
Tabel 4.12 Uji F	54
Tabel 4.13 Uji Determinan.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konsep Penelitian	6
---	---



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian	70
Lampiran 2. Surat Balasan Izin Penelitian	71
Lampiran 3. Berita Acara Bimbingan Skripsi Pembimbing 1	72
Lampiran 4. Berita Acara Bimbingan Skripsi Pembimbing 2	73
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 6 Tabulasi Jawaban Responden.....	78
Lampiran 7 Hasil uji dari <i>Software</i> SPSS Versi 20.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Dokumentasi.....	91

