

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PT FIF CABANG KRAKSAAN**

SKRIPSI



OLEH :
VERI INDRA WIJAYA

NIM 1942400018

UNIVERSITAS NURUL JADID
PAITON PROBOLINGGO
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
PROGRAM STUDI EKONOMI

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PT FIF CABANG KRAKSAAN**

SKRIPSI

DIAJUKAN KEPADA UNIVERSITAS NURUL JADID PAITON
PROBOLINGGO UNTUK MRNYELESAIKAN SALAH SATU
PERSYARATAN DALAM MENYELESAIKAN PROGRAM STUDI

EKONOMI

OLEH :

VERI INDRA WIJAYA

NIM 1942400018

UNIVERSITAS NURUL JADID
PAITON PROBOLINGGO
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
PROGRAM STUDI EKONOMI

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

NOTA PEMBIMBING

Hal: Persetujuan Ujian Skripsi

Kepada:

**Yth. Bapak Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora
Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah secara cermat kami baca, dan Koreksi kembali serta setelah diadakan perbaikan/penyempurnaan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi mahasiswa:

Nama	:	Veri Indra Wijaya
NIM	:	1942400018
Prodi	:	Ekonomi
Judul skripsi	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT FIF Cabang Kraksan

Telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam Ujian Skripsi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing ,



Deddy Junaedji, M.AB

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN



PANITIA PELAKSANA PROGRAM SKRIPSI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NURUL JADID
PROBOLINGGO JAWA TIMUR

PP. Nurul Jadid
Karanganyar Paiton
Probolinggo 67291
08883077077
soshum@unuja.ac.id

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi yang ditulis oleh mahasiswa :

Nama : Veri indra wijaya
NIM : 1942400018
Prodi : Ekonomi
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT FIF
Cabang Kraksaan

Telah dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo pada hari Kamis tanggal 18 bulan Juli tahun 2004 dan dinyatakan lulus serta telah direvisi sesuai dengan saran Tim Penguji.



Tim Penguji:

1. Ketua Tim : Muh. Rasidi, M.M
2. Penguji I : Muh Hamzah, M.M
3. Penguji II : Fahrudin, M.M

1. (.....)
2. (.....)
3. (.....)

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini, saya:

Nama : Veri Indra Wijaya

NIM : 1942400018

Progam Studi : Ekonomi

Alamat : Jl. Sentana, Krajan RT/RW 01/02, Desa Kregenan, Kecamatan Kraksaan, Kab. Probolinggo

Menyatakan bahwa:

1. Naskah skripsi ini secara keseluruhan merupakan hasil penelitian saya, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan sepanjang pengetahuan saya. Penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT FIF Cabang Kraksaan". Sebagaimana judul skripsi ini belum pernah dilakukan ataupun ada kemungkinan hanya sebatas ada namun memiliki permasalahan yang berbeda.
2. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi merupakan hasil plagiat (menjiplak/tidak sah), maka saya bersedia menerima sanksi yang akan dikenakan kepada saya.



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- *Self love is my superpower* (cinta pada diri sendiri adalah kekuatan superku)
- *Believe in yourself* (Percayalah pada dirimu sendiri)
- *Never stop growing* (Jangan berhenti berkembang)
- *Inspire other* (berilah inspirasi untuk orang lain)
- *Create your own destiny* (Ciptakan takdirmu sendiri)

Persembahan :

- Allah SWT , terimakasih atas segala rahmat dan hidayah-Mu , laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.
- Kedua orang tua sebagai inspirasi dalam hidupku yang senantiasa mendukung dari segi moral ataupun material.
- Teman-teman dan Sahabat ku yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta doa-doanya untukku