

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

**SKRIPSI**



**OLEH :  
VERINDRA 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 :**

**VERLINDRA 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 Junardi, 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.

Mengesahkan,



**Dr. CHUSNUL MUALI, M.Pd**  
NIDN: 2101127701

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

Progan Studi : Ekonomi

Alamat : Jl. Sentana, Krajan RT/RW 01/02, Desa Kregen, 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.

Disitron 21 Juni 2024



Veri Indra Wijaya  
NIM. 1942400018

## 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 dapatterselesaikan dengan baik.
- Kedua orang tua sebagai inspirasi dalam hidupku yang senantiasa mendukungdari segi moral ataupun material.
- Teman-teman dan Sahabat ku yang selalu memberikan semangat dan dukunganserta doa-doanya untukku