

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. FIF Cabang Kraksaan”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada program Studi Ekonomi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo.

Penulis menyadari dalam penyusunan Skripsi ini tidak dapat terlaksana tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. KH. Moh. Zuhri Zaini, BA selaku Pengasuh Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo.
2. KH. Abd. Hamid Wahid, M.Ag selaku Rektor Universitas Nurul Jadid
3. Bapak Dr. Chusnul Muali, M.Pd selaku Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid.
4. Deddy Junaedi, M.AB. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Universitas Nurul Jadid sekaligus dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Universitas Nurul Jadid, terima kasih telah memberikan segenap waktu untuk memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Pimpinan PT. FIF Cabang Kraksaan yang telah memberikan ijin penelitian.

7. Responden (Pelanggan PT FIF. Cabang Kraksaan) dan karyawan yang telah membantu kelancaran penelitian.
8. Teman seperjuangan seluruh angkatan 2019 terkhusus untuk Prodi Ekonomi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas kerja sama dan kekompakan yang diberikan selama menjalani perkuliahan.
9. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungan baik moral ataupun materi.
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan semangat baik langsung atau tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari laporan Skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga Laporan Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa berkembang lebih lanjut.

Probolinggo, 21 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	1
SAMPUL DALAM.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
<u>LEMBAR</u> PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Hipotesis.....	7
F. Definisi Operasional.....	9
G. Penelitian Terdahulu	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 13
A. Landasan Teori	13
1. Kualitas Pelayanan.....	13
2. Kepuasan Pelanggan	20
3. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan	24
 BAB III METODE PENELITIAN	 26
A. Rancangan Penelitian	26

B. Populasi dan Sampel	27
C. Instrumen Penelitian.....	28
D. Pengumpulan data	30
E. Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	39
A. Gambaran Umum Perusahaan	39
B. Karakteristik Responden.....	40
C. Tanggapan Responden	44
D. Metode dan Teknik Analisis Data	52
1. Uji Kualitas Data.....	52
2. Uji Asumsi Klasik.....	54
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4. Pengujian Hipotesis	57
E. Pembahasan Hasil Penelitian	61
BAB V PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	68
RIWAYAT HIDUP	97

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	45
Tabel 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4. 5 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan.....	46
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Bukti Fisik	48
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap Keandalan	49
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap Daya Tanggap.....	50
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Jaminan	51
Tabel 4. 10Tanggapan Responden terhadap Empati	52
Tabel 4. 11Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan	54
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Validitas	55
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Reliabilitas	56
Tabel 4. 14 Pengujian Multikolinieritas	58
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Secara Simultan	61
Tabel 4. 17 Koefisien Determinasi.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka berpikir	8
Gambar 4. 1 Uji normalitas data.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER	73
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian	76
Lampiran 3 Hasil Perhitungan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	81
Lampiran 4 Hasil analisis Regresi Berganda dan Uji Asumsi Klasik	94

