

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI CV TOSERBA SUNAN DRAJAT LAMONGAN**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :

CITRA BUDI PRASETIYA

21403160

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI CV TOSERBA SUNAN DRAJAT LAMONGAN**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:

CITRA BUDI PRASETIYA

21403160

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI CV TOSERBA SUNAN DRAJAT LAMONGAN**

CITRA BUDI PRASETIYA

21403160

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Andriani, S.E., M.M.
NIP. 197301132003122001

Pembimbing II



Choiril Anam, M.E.I.
NIP. 198403292023211012

NOTA DINAS

Kediri, 23 November 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Citra Budi Prasetya

NIM : 21403160

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di CV Toserba Sunan Drajat Lamongan

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Andriani, S.E., M.M.

NIP. 197301132003122001

Pembimbing II



Choiril Anam, M.E.I.

NIP. 198403292023211012

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 21 Januari 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Citra Budi Prasetya

NIM : 21403160

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di CV
Toserba Sunan Drajat Lamongan

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 7 Januari 2026 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Andriani, S.E., M.M.

NIP. 197301132003122001

Pembimbing II



Choiril Anam, M.E.I.

NIP. 198403292023211012

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI CV TOSERBA SUNAN DRAJAT LAMONGAN**

CITRA BUDI PRASETIYA

NIM. 21403160

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
pada tanggal 7 Januari 2026

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr. Oktaria Ardika Putri, S.Si, MM
NIP. 199310052019032017

(.....)

2. Penguji I
Dr. Andriani, S.E., M.M.
NIP. 197301132003122001

(.....)

3. Penguji II
Ning Purnama Sariati, ME.I.
NIP. 198712282020122011

(.....)

Kediri, 21 Januari 2026
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kelancaran kepada penulis sehingga skripsi yang telah dibuat dapat diselesaikan dengan baik maka dari itu saya persembahkan skripsi saya kepada:

1. Orang tua tercinta saya, Bapak Wanu dan Ibu Supatin yang telah memberikan kasih sayang, doa, serta kebutuhan material untuk mendukung pendidikan putra pertamanya dan menghantarkan putra nya untuk menuju gerbang kesuksesan melalui pendidikan.
2. Guru sekaligus orang tua kedua saya Abuya Prof. Dr. H. Anis Humaidi M. Ag. Dan Umik Dr. Hj. Najihatul Fadliyah Afif S. Hi, M. Pd., beserta keluarga ndalem yang telah memberikan banyak pelajaran bagi saya semasa di Pondok Pesantren Sunan Ampel Kota Kediri semoga senantiasa dalam lindungan Allah SWT.
3. Keluarga saya, Om saya Hartono S.E yang selalu memberi semangat kepada saya terkait masalah dunia perkuliahan dan yang selalau menjadi jembatan keluh kesah saya kepada orangtua saya, dan kakek nenek saya yang sudah membantu dan mendukung saya lewat doa yang kalian panjatkan.
4. Teman-teman seperjuangan saya masa kuliah dan mondok di Pondok Pesantren Sunan Ampel Kota Kediri, dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
5. Dan pada akhirnya, persembahan ini kuhadiahkan untuk diriku sendiri, Citra Budi Prasetya. Terima kasih kepada jiwa yang bertahan di tengah lelah, kepada langkah yang tidak berhenti sekalipun perlahan, dan kepada tekad yang tetap menyala ketika semangat nyaris padam. Karya ini bukan sekadar penyelesaian tugas, tetapi bukti bahwa setiap jatuh dan bangkit telah membawaku sampai di titik ini.

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ ١٥٣

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar."

(QS. Al Baqarah ayat 153)

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Citra Budi Prasetya

NIM : 21403160

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di
CV Toserba Sunan Drajat Lamongan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benarbenar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian ataupun seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 23 November 2025

Yang membuat pernyataan



Citra Budi Prasetya

ABSTRAK

Citra Budi Prasetya, Dosen Pembimbing: Dr. Andriani, S.E., M.M. dan Choiril Anam, M.E.I. : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di CV Toserba Sunan Drajat Lamongan”, Skripsi, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Syekh Wasil Kediri, 2025.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan dalam suatu usaha ritel. Kualitas pelayanan yang baik mampu menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, meningkatkan kenyamanan, serta mendorong loyalitas berkelanjutan. CV Toserba Sunan Drajat Lamongan merupakan salah satu unit bisnis ritel yang berada di lingkungan Pondok Pesantren Sunan Drajat, yang melayani kebutuhan sehari-hari santri, masyarakat sekitar, dan pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pelanggan, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada CV Toserba Sunan Drajat Lamongan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 297 responden. Instrumen penelitian diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas, yang menunjukkan bahwa seluruh item valid ($r_{hitung} > r_{tabel} 0,374$) dan sangat reliabel (*Cronbach's Alpha* 0,950 untuk variabel X dan 0,957 untuk variabel Y). Analisis data dilakukan melalui statistik deskriptif, uji korelasi Pearson, uji regresi linier sederhana, uji t, serta koefisien determinasi menggunakan SPSS 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berada pada kategori tinggi berdasarkan nilai rata-rata masing-masing variabel. Hasil uji korelasi menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,598. Hasil regresi sederhana menghasilkan persamaan $Y = 40,472 + 0,413X$, yang berarti bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Uji t menunjukkan nilai t hitung 12,809 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), sehingga kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai R^2 sebesar 0,357 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 35,7% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillahilahi robbil `alamin, Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CV TOSERBA SUNAN DRAJAT LAMONGAN” ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan kesehatan, kekuatan, dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
3. Bapak Dr. H. Imam Anas Muslih, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
4. Ibu Nilna Fauzah M.H.I. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
5. Ibu Dr. Andriani, S.E., M.M. dan Bapak Choiril Anam, M.E.I. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan arahan, masukan, dan bimbingan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Anang Sujatmiko selaku HRD, Research & CSR CV Toserba Sunan Drajat Lamongan, yang telah memberikan izin, fasilitas dan informasi yang membantu penulis menyelesaikan tugas akhir dengan lancar.
7. Seluruh dosen dan staff Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri terkhusus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) atas bimbingan, didikan

dan semua pelayanannya.

8. Teman-teman seperjuangan Manajemen Bisnis Syariah Angkatan 2021. Semoga senantiasa dalam lindungan Allah SWT dan semoga Allah sennatiasa memberikan pahala berlipat ganda atas semua kebaikan yang diberikan kepada penulis dan semoga karya ilmiah yang penulis tulis dengan penuh perjuangan mampu memberikan manfaat bagi siapapun yang membutuhkannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi kontribusi yang berharga dalam dunia akademik dan industri kreatif batik di Indonesia.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kemudahan dan keberkahan dalam setiap langkah kita. Aamiin.

Kediri, 23 November 2025

Penulis



Citra Budi Prasetya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah.....	13
C. Tujuan penelitian.....	13
D. Manfaat penelitian.....	13
E. Telaah Pustaka	15
F. Hipotesis Penelitian.....	23
BAB II.....	24
LANDASAN TEORI.....	24
A. Teori Kualitas Pelayanan	24
1.Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
2.Indikator Kualitas Pelayanan	25
3.Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	27
4.Konsep pelayanan dalam perspektif islam.....	29

B. Teori Pelanggan	30
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	30
2. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	31
3. Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam.....	32
C. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	33
D. Kerangka Teoritis.....	35
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN.....	37
A. Rancangan penelitian	37
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Definisi Operasional.....	38
1. Variabel Bebas (Independent Variabel)	38
2. Variabel Terikat (Dependent Variabel).....	39
D. Populasi dan Sampel	39
1. Populasi	39
2. Sampel	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Instrumen Penelitian.....	42
G. Prosedur Pengolahan Data	42
1. Persiapan.....	43
2. Pemeriksaan Data (<i>Editing</i>).....	43
3. Pembuatan Kode (<i>Coding</i>)	43
4. Scoring.....	43
5. Penyusunan Tabel (<i>Tabulating</i>).....	44
6. Processing.....	44
H. Teknik Analisis Data.....	44
1. Uji Instrumen	45
2. Statistik Deskriptif.....	46
3. Uji Asumsi Klasik	47
4. Uji Korelasi	48
5. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	49
6. Uji Hipotesis	49

BAB IV	51
HASIL PENELITIAN.....	51
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
1.Sejarah berdirinya CV Toserba Sunan Drajat Lamongan.....	51
2.Visi, Misi, dan Tujuan	52
3.Struktur Organisasi.....	53
B. Deskripsi Objek penelitian.....	55
1.Jenis Kelamin.....	55
2.Usia	56
3.Pekerjaan	57
4.Frekuensi Belanja	58
C. Deskripsi Data.....	59
1 Uji Instrumen	59
2 Statistik Deskriptif.....	65
3.Uji Asumsi Klasik	66
4.Uji Korelasi	70
5.Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	71
6.Hasil Uji Hipotesis	73
BAB V.....	76
PEMBAHASAN	76
A. Kualitas Pelayanan di CV Toserba Sunan Drajat Lamongan	76
B. Kepuasan Pelanggan di CV Toserba Sunan Drajat Lamongan.....	80
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di CV Toserba Sunan Drajat Lamongan.....	84
BAB VI	87
PENUTUP	87
A. KESIMPULAN	87
B. SARAN	90
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan pelayanan	7
Tabel 1.2 Alasan pelanggan belanja di CV Toserba Sunan Drajat Lamongan	10
Tabel 2. 1 Kerangka Teoritis.....	36
Tabel 3. 1 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	38
Tabel 3. 2 Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	39
Tabel 4. 1Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.....	55
Tabel 4. 2 Jumlah responden berdasarkan usia	56
Tabel 4. 3 Jumlah responden berdasarkan pekerjaan.....	57
Tabel 4. 4 Jumlah Frekuensi Belanja	58
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)	60
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	61
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X).....	63
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)	64
Tabel 4. 9 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	65
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4. 11 Hasil Uji Korelasi.....	70
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	72
Tabel 4. 13 Hasil Uji T.....	74
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Tabel Isaac dan Michael.....	41
Gambar 4. 1Struktur Organisasi CV Toserba Sunan Drajat Lamongan	54
Gambar 4. 2 Normal Probability Plot	68
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>scatterplot</i>	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lampiran Angket.....	96
Lampiran 2 Lampiran Hasil Angket	100
Lampiran 3 Lampiran Hasil Uji Validitas.....	105
Lampiran 4 Surat Obervasi	107
Lampiran 5 Surat Izin Riset/Penelitian	108
Lampiran 6 Surat Balasan Riset/Penelitian.....	109
Lampiran 7 Dokumentasi.....	110
Lampiran 8 Biodata Penulis	112