

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi pada Nasabah Pembiayaan *Mudharabah* di PT.  
Usaha Desa Bersama Kec. Semen Kab. Kediri)**

**SKRIPSI**

**Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)**



**Oleh:**

**SITI NUR KHOLIFAH  
9313.062.15**

**PRODI EKONOMI SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) KEDIRI  
2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi pada Nasabah Pembiayaan *Mudharabah* di PT.  
Usaha Desa Bersama Kec. Semen Kab. Kediri)**

**SITI NUR KHOLIFAH**  
NIM: 9313.062.15

**Disetujui Oleh:**

Pembimbing I

Pembimbing II

**Sri Anugrah Natalia, SE., MM.**  
NIP. 19771225 200901 2 006

**Sulistiyowati, M.El.**  
NIP. 19810930 200901 2 008

**NOTA DINAS**

Nomor : Kediri,  
Lamp : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada  
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo  
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : SITI NUR KHOLIFAH  
NIM : 9313.062.15  
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH (Studi pada Nasabah  
Pembiayaan *Mudharabah* di PT. Usaha Desa Bersama Kec.  
Semen Kab. Kediri)

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

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya,  
dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

**Sri Anugrah Natalia, SE., MM.**  
NIP. 19771225 200901 2 006

**Sulistiyowati, M.El.**  
NIP. 19810930 200901 2 008

**NOTA PEMBIMBING**

Nomor :  
Lamp : 4 (empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kediri,

Kepada  
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo  
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : SITI NUR KHOLIFAH

NIM : 9313.062.15

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH (Studi pada Nasabah  
Pembiayaan *Mudharabah* di PT. Usaha Desa Bersama Kec.  
Semen Kab. Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal ....., kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian, agar maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

**Sri Anugrah Natalia, SE., MM.**  
NIP. 19771225 200901 2 006

**Sulistiyowati, M.El.**  
NIP. 19810930 200901 2 008

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi pada Nasabah Pembiayaan *Mudharabah* di PT.  
Usaha Desa Bersama Kec. Semen Kab. Kediri)**

**SITI NUR KHOLIFAH**  
NIM: 9313.062.15

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri  
(IAIN) Kediri pada tanggal .....

Tim Penguji,

1. Penguji Utama  
**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM** ( ..... )  
NIP.19740528 200312 2 001
2. Penguji I  
**Sri Anugrah Natalia, SE., MM** ( ..... )  
NIP. 19771225 200901 2 006
3. Penguji II  
**Sulistiyowati, M.El** ( ..... )  
NIP. 19810930 200901 2 008

Kediri, .....  
Dekan IAIN Kediri

**Dr. Imam Annas Mushlihin, M.HI**  
NIP.: 19750101 199803 1 002

## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ  
 حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ  
 عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.(Q.S Ali Imran: 159).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <https://tafsirweb.com/1291-quran-surat-ali-imran-ayat-159.html>

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin

Segala puji bagi Allah SWT, yang Maha Esa, Dzat yang Maha Agung dan Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Tuhan semesta alam.

Shalawat dan salam kepada baginda Nabi Muhammad SAW, yang telah mengenalkan Tuhan yang Maha Esa sebagai kebenaran sejati pada jiwa-jiwa pencipta-Nya, untuk jiwa-jiwa suci yang menghembuskan nafas-Nya, menuliskan keberkahan nama-Nya.

Dengan segenap rasa cinta dan kasih, ku persembahkan karya ini untuk orang-orang terkasih yaitu:

1. Orang tuaku Bapak Sutadji dan Ibu Sutini, yang senantiasa selalu mendoakan, mendukung dan selalu memberi semangat serta nasihat, menyayangi serta mengasihi dengan penuh rasa cinta.
2. Suamiku tercinta Moch. Qomarul Huda yang selalu memberti motivasi, dukungan, semangat serta rasa sayang yang penuh.
3. Saudara perempuanku Siti Rochmah yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan serta semangat.
4. Mertuaku Bapak Munaji dan Ibu Sanipah yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan penuh.
5. Segenap pimpinan dan karyawan PT. Usaha Desa Bersama (UDB) yang terus mendukung terselesainya penelitian ini.
6. Segenap sahabatku Laili Yanatul, Devi Julita, Hanif Fatmalatuz, Rika Hariyanti, Azizatul Khusnaini yang telah memberi semangat selama awal perkuliahan hingga proses penempuhan skripsi ini.
7. Almamaterku tercinta IAIN Kediri.

## ABSTRAK

SITI NUR KHOLIFAH. Dosen Pembimbing Sri Anugrah Natalia, SE., MM. dan Sulistyowati, M.El.: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi pada Nasabah Pembiayaan *Mudharabah* di PT. Usaha Desa Bersama Kec. Semen Kab. Kediri), Ekonomi Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2020.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, pembiayaan *mudharabah*

Pelayanan yang diberikan PT. UDB Semen Kediri selalu memprioritaskan nasabah, hal ini ditunjukkan dengan berbagai bentuk apresiasi yang diberikan kepada nasabah. Berdasarkan observasi awal pada 100 responden nasabah PT. UDB, mereka puas terhadap PT. UDB karena faktor kualitas pelayanannya yang berpengaruh pada 50 orang, faktor harga berpengaruh pada 35 orang, faktor kualitas produk berpengaruh pada 15 orang sedangkan faktor emosional serta faktor biaya dan kemudahan tidak memberi pengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. UDB Semen Kediri. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan PT. UDB, kepuasan nasabah pada PT. UDB, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. UDB Kec. Semen Kab. Kediri.

Penelitian ini adalah penelitian jenis kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di PT. UDB (Usaha Desa Bersama), yang beralamatkan di Jl. Raya Puhsarang No.1 Kec. Semen Kab. Kediri. Populasi dalam penelitian ini tidak terhingga, sedangkan sampelnya berjumlah 96 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan angket (kuesioner). Dalam prosedur analisis data, ada beberapa langkah pokok, yaitu: pemeriksaan data (*editing*), pembuatan kode (*coding*), *scoring*, penyusunan tabel (tabulasi), *processing* (proses), uji asumsi klasik, analisis regresi sederhana, pengujian hipotesis (uji t), dan uji determinasi (*adjusted R<sup>2</sup>*)

Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) pada PT. UDB dalam kategori cukup baik berdasarkan kategorisasi dengan nilai rata-rata (*mean*) 53,74 yang berada di antara skor 51,379 dan 56,101. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kepuasan nasabah (Y) pada PT. UDB dalam kategori cukup baik berdasarkan kategorisasi dengan nilai rata-rata (*mean*) 48,52 yang berada di antara skor 46,2375 dan 50,8025. Berdasarkan beberapa hasil analisis data menunjukkan bahwa adanya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel Kepuasan nasabah (Y) pada pelanggan PT. UDB Semen Kediri. Berdasarkan uji normalitas, penelitian ini berdistribusi normal dilihat dari hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* yaitu Asymp, Sig 0,563 > 0,05 (taraf signifikansi). Dari hasil uji korelasi *pearson correlation* sebesar 0,651 dan signifikansi 0,000 yang menunjukkan bahwa adanya hubungan yang kuat antara Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan nasabah (Y). Uji hipotesis menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 8,171 yang lebih besar jika dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  1,989 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y) PT. UDB Semen Kediri.



## PEDOMAN TRANSLITASI

### 1. Huruf Translitasi

ARAB	INDONESIA	ARAB	INDONESIA
ء	,	ذ	D{
ب	B	ط	T{
ت	T	ظ	Z{
ث	Th	هـ	,
ج	J	جـ	Gh
ح	H{	ف	F
خ	Kh	ق	Q
د	D	ك	K
ذ	Dh	ل	L
ر	R	م	M
ز	Z	ن	N
س	S	و	W
ش	Sh	هـ	H
ص	S{	ي	Y

### 2. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap (Shaddah), yang bersumber dari ya' nisbah (ya' yang ditulis sebagai petunjuk sifat) ditulis coretan di atasnya.

أحمدية: ditulis *ahmadīyah*

Konsonan rangkap yang berasal dari bukan ya' nisbah ditulis doble hurufnya دل: ditulis *dalla*

### 3. Ta' Marbūt'ah

a. Bila dimatikan ditulis "ah",

جماعة: ditulis *jamâ'ah*

b. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain (sebagai *mudaf*), ditulis "at"

نعمة الله : ditulis *ni'mat Allāh*

زكاة الفطر: ditulis *zakāt al-fitr*

### 4. Vokal Pendek

Fathah ditulis a, kasrah ditulis i' dan dammah ditulis u, masing-masing dengan huruf tunggal.

**5. Vokal Panjang (Madd)**

A panjang ditulis ā, i panjang ditulis ī, u panjang ditulis ū, masing-masing coretang dengan huruf a, i dan u.

**6. Bunyi hidup dobel**

Bunyi hidup dobel (*diphthong*) Arab translitansi dengan menggabung dua huruf “ay” dan “aw” masing-masing untuk (أو) dan (أي)

**7. Kata sandang alif+ lam**

Jika ada huruf alif+lam yang diikuti huruf qomarīah maupun diikuti huruf syamsiyyāh huruf *al* ditulis al-

الجامعة : ditulis *al-Jāmi'ah*

الشيعة : ditulis *al-Shī'ah*

**8. Huruf Besar**

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD

**9. Kata Dalam Rangkaian Frase dan Kalimat**

Tetap konsisten dengan rumusan di atas, kata dalam rangkaian frase dan kalimat ditulis kata perkata

شيخ الإسلام : ditulis *Shayh al-Islam*

**10. Lain-lain**

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* seperti kata *ijma*, *nash*, *al-Qur'an*, *hadis*, dan lain-lain), tidak mengikuti pedoman translitansi inidan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

**KATA PENGANTAR**  
***Bismillahirrahmanirrahim***

*Alhamdulillah* penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini mengungkapkan “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi pada Nasabah Pembiayaan *Mudharabah* di PT. Usaha Desa Bersama Kec. Semen Kab. Kediri)”.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. Imam Annas Muslih, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Ekonomi Syari’ah IAIN Kediri beserta staf, atas segala kebijaksanaan dan perhatian sehingga penulis selesai studi.
3. Sri Anugrah Natalia, SE., MM. dan Sulistyowati, M.EI., selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan.
4. Bapak Kepala Desa Semen, selaku Pengawas PT. Usaha Desa Bersama Kec. Semen Kab. Kediri, yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk mengadakan penelitian pada lembaga yang dipimpinnya.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Ekonomi Syari’ah IAIN Kediri.

6. Ayahanda dan Ibunda serta saudara-saudara tercinta yang telah memberikan kasih sayang serta memberi dukungan atas terselesaikannya skripsi ini.
7. “SST Comp.” dan teman-teman mahasiswa IAIN Kediri, serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itulah penulis berharap kepada semua pihak yang membaca, agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Amin.

Kediri, Maret 2020

**Penulis**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
NOTA DINAS .....	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
PEDOMAN TRANSLITASI .....	ix
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Hipotesis Penelitian .....	11
F. Penegasan Istilah.....	11
G. Telaah Pustaka .....	12
<b>BAB II : LANDASAN TEORI.....</b>	<b>15</b>
A. Kualitas Pelayanan.....	14
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2. Mengelola Kualitas Jasa .....	16
3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
4. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	20
B. Kepuasan Nasabah .....	21
1. Pengertian Nasabah .....	21
2. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	24
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....	26
4. Alat untuk Mengukur Kepuasan .....	28
5. Sistem Pelayanan Konsumen.....	29
6. Teknik Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	31
7. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	35

	8. Indikator Kepuasan Nasabah .....	37
	9. Kepuasan dalam Perspektif Islam .....	39
	C. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah.....	42
	D. Pembiayaan <i>Mudharabah</i> .....	43
	1. Pengertian Pembiayaan .....	43
	2. Pengertian <i>Mudharabah</i> .....	46
	3. Jenis-Jenis <i>Mudharabah</i> .....	47
	4. Ketentuan Pembiayaan <i>Mudharabah</i> .....	48
	5. Rukun dan Syarat <i>Mudharabah</i> .....	49
	6. Tujuan dan Fungsi Pembiayaan <i>Mudharabah</i> .....	50
BAB III	: METODE PENELITIAN.....	52
	A. Rancangan Jenis Penelitian .....	52
	B. Lokasi Penelitian.....	52
	C. Populasi dan Sampel .....	53
	D. Variabel Penelitian.....	54
	E. Definisi Operasional Variabel.....	55
	F. Sumber Data.....	56
	G. Teknik Pengumpulan Data.....	57
	H. Analisis Data .....	59
BAB IV	: HASIL PENELITIAN .....	68
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	68
	B. Karakteristik Responden .....	72
	C. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	74
	D. Analisis Deskriptif .....	78
	E. Uji Asumsi Klasik.....	81
	F. Analisis Korelasi .....	85
	G. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	86
	H. Pengujian Hipotesis (Uji t).....	87
	I. Koefisien Determinasi .....	89
BAB V	: PEMBAHASAN .....	90
	A. Kualitas Pelayanan.....	90
	B. Kepuasan Nasabah .....	93
	C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	96
BAB VI	: PENUTUP.....	98
	A. Kesimpulan .....	98
	B. Saran .....	99
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Data Jumlah Nasabah PT. UDB Semen Kediri Tahun 2016-2018 .....	8
Tabel 1.2	: Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah di PT. UDB Semen Kediri .....	8
Tabel 3.1	: Operasional Variabel X.....	56
Tabel 3.2	: Operasional Variabel Y.....	56
Tabel 3.3	: Skala Likert.....	58
Tabel 3.4	: Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	63
Tabel 3.5	: Kriteria Pengujian <i>Durbin Watson</i> .....	65
Tabel 4.1	: Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Tabel 4.2	: Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur .....	72
Tabel 4.3	: Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	73
Tabel 4.4	: Klasifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi ....	73
Tabel 4.5	: Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	74
Tabel 4.6	: Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	75
Tabel 4.7	: Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	77
Tabel 4.8	: Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	77
Tabel 4.9	: Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	77
Tabel 4.10	: Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian .....	78
Tabel 4.11	: Rekapitulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan (Y) .....	78
Tabel 4.12	: Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Variabel Kepuasan (Y) .....	79
Tabel 4.13	: Kategori untuk Variabel X (Kualitas Pelayanan) .....	80
Tabel 4.14	: Kategorisasi Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	80
Tabel 4.15	: Hasil Uji Normalitas data dengan SPSS 21 .....	81
Tabel 4.16	: Pedoman Kriteria Pengujian <i>Durbin Watson</i> .....	84
Tabel 4.17	: Hasil Pengujian Autokorelasi dengan SPSS 21 .....	84
Tabel 4.18	: Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	85
Tabel 4.19	: Analisis Korelasi Pearson .....	85
Tabel 4.20	: Hasil Uji Regresi Sederhana .....	86
Tabel 4.21	: Hasil signifikansi Uji t .....	88
Tabel 4.22	: Hasil Uji Determinasi .....	89

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 : Perkembangan Asset PT. UDB Semen Kediri.....	69
Gambar 4.2 : Modal Awal PT. UDB Semen Kediri .....	70
Gambar 4.3 : Struktur Organisasi PT. UDB Semen Kediri Tahun Pelajaran 2019.....	71
Gambar 4.4 : Grafik Normal Plot Data.....	82
Gambar 4.5 : Uji Heteroskedastisitas.....	83



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran II : Kuesioner Penelitian
- Lampiran III : Pedoman Dokumentasi
- Lampiran IV : Tabulasi Deskripsi Karakteristik Responden
- Lampiran V : Tabulasi Skor Angket Kualitas Pelayanan Sebelum Uji  
Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran VI : Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X) Sebelum Valid
- Lampiran VII : Distribusi Nilai  $t_{tabel}$
- Lampiran VIII : Deskripsi Frekuensi Variabel X (Kualitas Pelayanan)
- Lampiran IX : Deskripsi Frekuensi Variabel Y (Kepuasan)
- Lampiran X : Distribusi Nilai  $r_{tabel}$
- Lampiran XI : Uji Reliabilitas
- Lampiran XII : Surat Izin Penelitian dari IAIN Kediri
- Lampiran XIII : Surat Keterangan Bukti Penelitian dari PT. Usaha Desa  
Bersama Kec. Semen Kab. Kediri
- Lampiran XIV : Daftar Konsultasi Penyelesaian Skripsi