

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA CV. PARAMITHA KOTA KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE)



Oleh:

ELDA NOVRATILOPA PERMANA

9313.384.18

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2022

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA CV. PARAMITHA KOTA KEDIRI

Oleh:

Elda Novratilopa Permana

9313.384.18

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Hj Naning Fatmawati, S.E, M.M
NIP. 19740528 200312 3 001



Arif Zunaidi, SHI,MEI
NIDN. 2007048202

NOTA DINAS

Kediri, 13 Juli 2022

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Kediri
Di Jalan Sunan Ampel 07-Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : ELDA NOVRATILOPA PERMANA
NIM : 9313.384.18
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
CV. PARAMITHA KOTA 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 Munaqosah.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj Naning Fatmawatie, S.E., M.M
NIP. 19740528 200312 3 001

Pembimbing II



Arif Zunaedi, SHI, MEI
NIDN. 2007048202

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 13 Juli 2022

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Kediri
Di Jalan Sunan Ampel 07-Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : ELDA NOVRATILOPA PERMANA

NIM : 9313.384.18

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN

TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA

CV. PARAMITHA KOTA KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 13 Juli 2022, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj Naning Fatmawati, S.E, M.M
NIP. 19740528 200312 3 001

Pembimbing II



Arif Zunaidi, SHI, MEI
NIDN. 2007048202



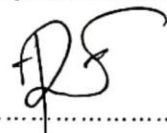
HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA CV. PARAMITHA KOTA KEDIRI**

ELDA NOVRATILOPA PERMANA
NIM 9313.384.18

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri Pada Tanggal 13 Juli 2022

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
M. Soleh Mauludin, SE,MSI.
NIDN. 2030017902 (.....)
2. Penguji I
Dr. Hj Naning Fatmawatie,
S.E, M.M
NIP. 19740528 200312 3 001 (.....)
3. Penguji II
Arif Zunaidi, SII,MEI
NIDN. 2007048202 (.....)

Kediri, 13 Juli 2022
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dr, H, Imam Annas Mushlih, M.HI
NIP:197501011998031002

MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمُ لِلنَّاسِ

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain.”

(Hadits Riwayat ath-Thabrani, Al-Mu’jam al-Ausath, juz VII, hal. 58, dari Jabir bin Abdullah r.a.. Dishahihkan Muhammad Nashiruddin al-Albani dalam kitab:
As-Silsilah Ash-Shahîhah)

“Untuk memberikan pelayanan yang nyata, harus menambahkan sesuatu yang tidak dapat dibeli atau diukur dengan uang, yaitu ketulusan dan integritas”

(Don Alden Adams)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan untuk:

Teruntuk kedua orang tua saya yang tercinta dan tersayang, bapak dan ibu yang selalu mendukung dan mendoakan saya disetiap langkah yang kupilih dan kujalani.

Teruntuk kakak ku Devi yang senantiasa membantu, mendampingi, mengarahkan dan memberikan motivasi serta semangat selama penyusunan skripsi ini dengan ketulusan dan keikhlasan. Tak lupa kakak keponakan saya Dewi yang selalu memberi ide dan support sampai saat ini.

Teruntuk dosen pembimbing saya ibu Dr. Hj Naning Fatmawatie, S.E, M.M dan bapak Arif Zunaidi, SHI, MEI yang senantiasa membimbing, mengarahkan, dan memberi masukan dalam mengerjakan skripsi ini.

Teruntuk patner hidup saya saat ini Alfi yang selalu mau mendengarkan keluh kesahku dan mendukung saya serta selalu memberi semangat dan meyakinkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Teruntuk teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, kami sama-sama pejuang skripsi dan saling menyemangati.

Dan yang terakhir teruntuk semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung. Sekaligus untuk almamaterku tercinta Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (IAIN Kediri).

TERIMA KASIH SEMUA

ABSTRAK

ELDA NOVRATILOPA PERMANA, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Paramitha Kota Kediri, Skripsi Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Kediri (IAIN Kediri), Dosen Pembimbing Dr. Hj Naning Fatmawatie, S.E, M.M Dan Arif Zunaidi, SHI, MEI.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

Kualitas pelayanan merupakan sebuah metode yang digunakan perusahaan dalam memperbaiki mutu secara berkesinambungan terhadap proses, produk serta servis yang dihasilkan perusahaan. kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Paramitha Kota Kediri.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah jenis *Non Probability Sampling* dengan metode pengambilan sampel jenuh. Dimana keseluruhan populasi dijadikan sampel yaitu berjumlah 50 pelanggan tetap. Pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan menyebarkan angket.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil perhitungan korelasi kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen memperoleh nilai sebesar 0,884 dan bisa dinyatakan terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel X dan Y. Didapat nilai person korelation berada antara 0,8-1,000. Selanjutnya dari hasil regresi linier sederhana $Y = \alpha + bX$ maka memperoleh $Y = 3,333 + 0.739X$. Sedangkan itu dalam uji t menunjukkan hasil t hitung $13,090 > t$ tabel $0,675943$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel X dan Y. Kemudian untuk koefisien determinasi didapat nilai koefisien determinasi R Square sebesar 0,781 artinya besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sebesar 70,81% sedangkan sisanya 29,19% dipengaruhi faktor lain yang tidak termasuk dari penelitian ini

KATA PENGANTAR

سبم الله الرحمن الرحيم

Syukur alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat Taufiq dan Hidayahnya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat serta salam senantiasa tetap tercurah limpahkan pada Nabi Muhammad SAW, Nabi dari semua Nabi, dan pembawa kesempurnaan yakni agama Islam.

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Paramitha Kota Kediri”. Penulis menyadari dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Dr, H, Imam Annas Mushlihin, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. Ahmad Syakur, LC., M.EI selaku Kepala Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Seluruh dosen beserta staf Fakultas Syariah Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
5. Dr. Hj Naning Fatmawatie, S.E, M.M dan Arif Zunaidi, SHI, MEI selaku pembimbing yang telah mengarahkan, memberi masukan, dan menyempurnakan skripsi ini.

6. Ir. Esterrita Dian Kenjorini selaku pemilik serta pengelola CV. Paramitha Kota Kediri yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian untuk terselesainya tugas akhir ini.
7. Kedua orang tua dan segenap keluarga yang terus mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini dengan untaian doa yang tiada henti terucap dan deretan nasehat-nasehatnya yang membangkitkan ketika putus asa dan lengah.
8. Teman-teman Ekonomi Syariah angkatan 2018, terimakasih atas dukungan dan semangat 45, serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu penulis dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, karena itulah penulis berharap semua pihak yang membaca agar memberikan masukan serta saran dan kritik demi perbaikan pada penelitian selanjutnya. Namun demikian, besar harapan agar skripsi ini dapat bermanfaat untuk siapa saja yang membutuhkan.

Kediri, 13 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Telaah Pustaka.....	13
F. Hipotesis Penelitian.....	16
BAB II LANDASAR TEORI	17
A. Kualitas Pelayanan	17

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli	17
2. Manfaat Dan Tujuan Kualitas Pelayanan.....	18
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	18
B. Kepuasan Konsumen.....	19
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	19
2. Manfaat Kepuasan Konsumen	19
3. Faktor Utama Penentu Kepuasan Konsumen.....	20
4. Indikator Kepuasan Konsumen	21
5. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	21
C. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menurut Islam ...	22
D. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen.....	25
BAB III: METODE PENELITIAN	27
A. Rancangan Penelitian	27
B. Definisi Operasional Variabel	28
C. Lokasi Penelitian	30
D. Populasi Dan Sampel	30
E. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	31
F. Sumber Data	31
G. Instrumen Penelitian.....	32
H. Analisis Data	32
BAB IV: HASIL PENELITIAN	39
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	39
B. Deskripsi Data	41
1. Uji Validitas	42

2. Uji Reliabilitas.....	44
C. Analisa Deskriptif	45
1. Data Hasil Penelitian	45
2. Data Distribusi Frekuensi.....	46
D. Uji Asumsi Klasik	49
1. Uji Normalitas	49
2. Uji Heterokedastisitas	50
3. Uji Autokorelasi	52
E. Analisis Korelasi	53
F. Analisis Regresi Linier Sederhana	54
G. Uji T	55
H. Uji Koefisien Determinasi.....	56
BAB V: PEMBAHASAN.....	58
A. Kualitas Pelayanan Pada CV. Paramitha Kota Kediri.....	58
B. Kepuasan Konsumen Pada CV. Paramitha Kota Kediri	59
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Paramitha Kota Kediri	60
BAB VI: PENUTUP	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan CV. Paramitha Dan CV. Harapan Mandiri.....	3
Tabel 1.2 Data Jumlah Pengunjung CV. Paramitha Tahun 2021	5
Tabel 1.3 Pelanggan Tetap CV. Paramitha Tahun 2021	6
Tabel 1.4 Alasan Kepuasan Pelanggan CV. Paramitha	8
Tabel 3.1 Indikator Penelitian Variabel X	28
Tabel 3.2 Indikator Penelitian Variabel Y	29
Tabel 3.3 Skala Likert	33
Tabel 3.4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	37
Tabel 4.1 Produk CV. Paramitha	41
Tabel 4.2 Skala Likert	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Y	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Dengan SPSS 21 Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.6 Hasil uji Reliabilitas Dengan SPSS 21 Variabel Kepuasan Konsumen	45
Tabel 4.7 Rekapitulasi Skor Angket Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen	45
Tabel 4.8 Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen	46
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen	48
Tabel 4.11 Uji Normalitas One Sample Kolmogrov-Smirnov Test.....	50

Tabel 4.12 Hasil Autokorelasi.....	52
Tabel 4.13 Analisis Korelasi Pearson Product Moment	53
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Regresi Sederhana	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Parameter	55
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi CV. Paramitha.....	40
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas (Scatter Plot).....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

Lampiran 2

Lampiran 3

Lampiran 4

Lampiran 5

Lampiran 6

Lampiran 7