

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PETANI GULA KELAPA
(Studi Kasus Tengkulak Gula Kelapa Mahkota Cabang Desa
Bulupayung, Kecamatan Patimuan, Cilacap)**

SKRIPSI

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



Oleh :
SRI WAHYUNI
NIM: 9.313.300.15

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PETANI GULA KELAPA**

(Studi Kasus Tengkulak Gula Kelapa Mahkota Cabang Desa Bulupayung,
Kecamatan Patimuan, Cilacap)

Ditulis Oleh :

**SRI WAHYUNI
NIM. 931.330.015**

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Hj. Zuraidah, M.S.I.
NIP. 19720412 200604 2 001

Pembimbing II



Ali Samsuri, M.E.I.
NIP. 19761031 200901 1 003

NOTA DINAS

Kediri, 18 April 2022

Nomor :
Lampiran : 4 (empat)
lembar Hal :
Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam
Negeri (IAIN) 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 : Sri Wahyuni

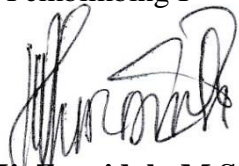
NIM : 931330015

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PETANI GULA KELAPA (Studi Kasus Tengkilak
Gula Kelapa Mahkota Cabang Desa Bulupayung, Kecamatan
Patimuan, Cilacap)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata (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. Zuraidah, M.S.I.
NIP. 19720412 200604 2 001

Pembimbing II



Ali Samsuri, M.E.I.
NIP. 19761031 200901 1 003

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 18 April 2022

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

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo Kediri

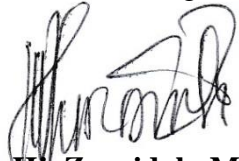
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa :

Nama : Sri Wahyuni
NIM : 931330015
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PETANI GULA KELAPA (Studi Kasus Tengkilak
Gula Kelapa Mahkota Cabang Desa Bulupayung, Kecamatan
Patimuan, Cilacap)

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb
Pembimbing I



Dr. Hj. Zuraidah, M.S.I.
NIP. 19720412 200604 2 001

Pembimbing II



Ali Samsuri, M.E.I.
NIP. 19761031 200901 1 003

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PETANI GULA KELAPA**
(Studi Kasus Tengkulak Gula Kelapa Mahkota Cabang DesaBulupayung,
Kecamatan Patimuan, Cilacap)

SRI WAHYUNI

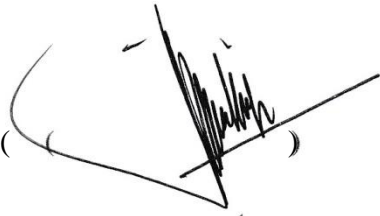
NIM: 9.313.300.15

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institus Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri Pada Tanggal 18 April 2022

Tim Penguji

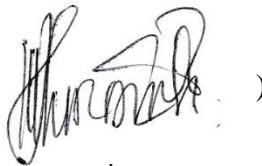
1. Penguji Utama

Achmad Munif, SE.,MM
NIP. 19691025 200312 1 001

()

2. Penguji I

Dr. Hj. Zuraidah, M.SI
NIP. 19720412 200604 2 001

()

3. Penguji II

Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19761031 200901 1 003

()

Kediri, 18 April 2022
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I.
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

وَمَا اللَّذَّةُ إِلَّا بَعْدَ التَّعَبِ

“Tidak ada kenikmatan kecuali setelah kepayahan”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas karunia, nikmat dan kemudahan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Orang tua tercinta, Ayah Agus Suyitno dan Ibu Kusmini yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan dalam bentuk moral maupun materiil.
2. Dosen pembimbing I Ibu Dr. Hj. Zuraidah, M.SI dan dosen pembimbing II Bapak Ali Samsuri, M.EI yang selalu memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
3. Sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan dukungan, Terima kasih untuk dukunganmu selama ini dan semoga silaturahmi kita tidak akan putus.
4. Dan terakhir kepada 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.

ABSTRAK

SRI WAHYUNI, NIM 931330015. Dosen Pembimbing Dr. Hj. ZURAIDAH, M.SI DAN ALI SAMSURI, M.EI : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Petani Gula Kelapa (Studi Kasus Tengkulak Gula Kelapa Mahkota Cabang Desa Bulupayung, Kecamatan Patimuan, Cilacap)” Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah, IAIN Kediri, 2022.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Petani.

Tengkulak gula kelapa memiliki peran positif dalam mengembangkan ekonomi masyarakat. Dikatakan positif atau mengalami keberhasilan bila pelanggan atau petani gula kelapa mendapatkan kepuasan dalam berbagai pelayanan jasa yang diperankan oleh tengkulak. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui terpenuhinya kepuasan pribadi konsumen yakni dari cara petugas melayani pelanggan, sementara itu kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi. Untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik maka perlu adanya hubungan yang erat antara tengkulak dan petani gula kelapa, dengan demikian maka kualitas pelayanan merupakan faktor kunci sukses bagi suatu organisasi atau tengkulak gula kelapa.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Probability Sampling*. Bagian dari sampel dalam penelitian ini yakni pelanggan di tengkulak Mahkota Desa Bulupayung. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 150 pelanggan, maka peneliti mengambil seluruh populasi sebagai sampel penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner (angket). Teknik Analisis data melalui uji validitas, uji asumsi klasik, uji heteroskedastisitas, uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis dengan bantuan program SPSS (*SPSS*) 21.0.

Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan analisis data dapat diketahui bahwa 43,3% atau 65 responden menyatakan kualitas dalam kategori baik. Artinya kualitas pelayanan di tengkulak Mahkota Desa Bulupayung Kecamatan Patimuan Kabupaten Cilacap termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan analisis data dapat diketahui bahwa hasil penelitian variabel Kepuasan Pelanggan yang diajukan diperoleh hasil bahwa 52,7% atau 79 responden menyatakan kepuasan pelanggan dalam kategori baik. Artinya kualitas pelayanan di tengkulak Mahkota Desa Bulupayung Kecamatan Patimuan Kabupaten Cilacap termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan pelanggan di Tengkulak Mahkota Desa Bulupayung Kecamatan Patimuan Kabupaten Cilacap. Hal ini berdasarkan tabel 4.12 pada analisis data bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($12,133 > 1,665$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_1 diterima. Pada uji f menunjukkan nilai Sig. $0,000 < 0,05$ dan $f_{hitung} 24,449 > 3,06$.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas nikmat iman dan nikmat Islamnya sehingga peneliti diberikan kesehatan dan jalan kemudahan dalam menyelesaikan masa-masa sulit dalam pembuatan skripsi ini. Shalawat sertasalam semoga senantiasa dilimpahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kebodohan menuju umat yang lebih mulia dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S.1) Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri. Selama menyusun skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri dan para pembantu Rektor serta seluruh jajarannya yang senantiasa mencurahkan dengan penuh keikhlasan dalam rangka pengembangan mutu dan kualitas IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin, S.H., M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, LC., M.EI selaku Ketua Program

Studi Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam.

4. Ibu Dr. Hj. Zuraidah, M.SI selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Ali Samsuri, M.EI selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Tenaga Dosen, Pegawai Staf Akademik dan Tata Usaha khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas segala bantuan dan bimbingan selama ini. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ekonomi Syariah angkatan 2015. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Kediri, 18 April 2022

Penulis

SRI WAHYUNI

NIM. 931330015

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Secara Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2. Secara Praktis	Error! Bookmark not defined.
E. Telaah Pustaka	Error! Bookmark not defined.
F. Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
LANDASAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2. Konsep Kualitas Pelayanan ..	Error! Bookmark not defined.
3. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan.	Error! Bookmark not defined.
B. Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.

	defined.
2.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Error! Bookmark not defined.
3.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan..... Error! Bookmark not defined.
C.	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Error! Bookmark not defined.
D.	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam..... Error! Bookmark not defined.
1.	Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam..... Error! Bookmark not defined.
2.	Kepuasan Pelanggan/Konsumen Perspektif Islam Error! Bookmark not defined.
BAB III Error! Bookmark not defined.
METODOLOGI PENELITIAN Error! Bookmark not defined.
A.	Rancangan dan Jenis penelitian . Error! Bookmark not defined.
B.	Definisi operasional variabel..... Error! Bookmark not defined.
1.	Variabel Independen..... Error! Bookmark not defined.
2.	Variabel <i>Dependen</i> Error! Bookmark not defined.
C.	Lokasi penelitian Error! Bookmark not defined.
D.	Populasi dan sampel Error! Bookmark not defined.
1.	Populasi Error! Bookmark not defined.
2.	Sampel Error! Bookmark not defined.
E.	Teknik pengumpulan data Error! Bookmark not defined.
1.	Sumber dan Jenis Data Error! Bookmark not defined.
2.	Metode pengumpulan data .. Error! Bookmark not defined.
F.	Instrumen penelitian..... Error! Bookmark not defined.
G.	Teknik Analisis data..... Error! Bookmark not defined.
BAB IV Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN Error! Bookmark not defined.
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian Error! Bookmark not defined.
B.	Pengujian Instrumen..... Error! Bookmark not defined.

1. Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Analisis deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
2. Kepuasan Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
3. Distribusi Frekuensi.....	Error! Bookmark not defined.
D. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
4. Uji Autokorelasi	Error! Bookmark not defined.
5. Analisis Korelasi Sederhana.	Error! Bookmark not defined.
E. Analisis Regresi Sederhana.....	Error! Bookmark not defined.
F. Uji F	Error! Bookmark not defined.
G. Uji T	Error! Bookmark not defined.
H. Uji Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kualitas pelayanan di tengkulak Mahkota Desa Bulupayung Kecamatan Patimuhan Kabupaten Cilacap	Error! Bookmark not defined.
B. Kepuasan pelanggan di Tengkulak Mahkota Desa Bulupayung Kecamatan Patimuhan Kabupaten Cilacap	Error! Bookmark not defined.
C. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Tengkulak Mahkota Desa Bulupayung Kecamatan Patimuhan Kabupaten Cilacap	Error! Bookmark not defined.
BAB VI.....	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1 Tabulasi Data Skor Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Data Penelitian dan Hasil Penelitian ..	Error! Bookmark not defined.
UJI VALIDITAS	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3	Error! Bookmark not defined.
Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5	Error! Bookmark not defined.
Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Scatt.....	Error! Bookmark not defined.
erplot.....	Error! Bookmark not defined.
Hasil Uji Autokorelasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15	Error! Bookmark not defined.
Hasil Uji T	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16 Hasil Uji Determinasi	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tengkulak gula kelapa di desa Bulupayung.....	4
Tabel 1.2. Jumlah Pelanggan Tengkulak Mahkota	5
Table 1.3. Alasan Memilih Berlangganan Di Tengkulak Mahkota	6
Tabel 1.4 Kualitas Pelayanan Tengkulak Gula Kelapa Mahkota.....	8
Tabel 1.5 Kualitas KepuasanPelangganTengkulak Gula Kelapa Mahkota.....	9
Tabel 3.1 Indikator penelitian variabel X1.....	26
Tabel 3.2 Indikator penelitian variabel X2.....	27
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	39
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	39
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X)	40
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X)	41
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	41
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	42
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Statistik	43
Tabel 4.8 Skala Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X)	44
Tabel 4.9 Skala Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolonieritas	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi.....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Korelasi <i>Pearson Correlation</i>	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Sederhana	52
Tabel 4.14 Uji f	53
Tabel 4.15 Hasil Uji T	53
Tabel 4.16 Hasil Uji Determinasi.....	54

Gambar 4.1 Scatterplot.....48

Lampiran I	Tabulasi Data Skor Responden
Lampiran II	Data Penelitian dan Hasil Penelitian
Lampiran III	Daftar Riwayat Hidup



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : SRI WAHYUNI
NIM : 931.330.015
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syari'ah
E-mail address : youny215@gmail.com
Jenis Karya Ilmiah : . Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)


Judul Karya Ilmiah :

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.
Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri,

Penulis


SRI WAHYUNI

