

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Klinik Hewan Asa Kota Kediri)

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

Siti Zulaikatul Mukminin

9.313.110.15

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi Pada Klinik Hewan Asa Kota Kediri)**

SITI ZULAIKATUL MUKMININ

9.313.110.15

Telah Disetujui

Hari/Tgl

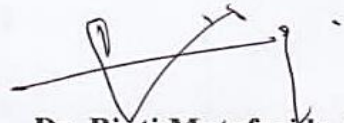
Pembimbing I



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

Hari/Tgl

Pembimbing II



Dr. Binti Mutafarida, MEI
NIDN. 2104108403

NOTA DINAS

Kediri 18 Juli 2022

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

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : SITI ZULAIKATUL MUKMININ
NIM : 931311015

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Klinik Hewan Asa Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan dan tuntunan yang dilaksanakan pada tanggal 13 juli 2022 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas ketersediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. H. Zuraidah, M.Si
NIP: 19720412 200604 2 001

Pembimbing II



Dr. Binti Mutafarida, MEI
NIDN. 2104108403

NOTA PEMBIMBING

Kediri 18 Juli 2022

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

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : SITI ZULAIKATUL MUKMININ

NIM : 931311015

Judul :PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Klinik Hewan Asa Kota
Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan
beberapa petunjuk dan dan tuntunan yang dilaksanakan pada
tanggal 13 juli 2022 kami menerima dan menyetujui hasil
perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas ketersediaan Bapak kami
ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Zuraidah, M.Si
NIP: 19720412 200604 2 001

Pembimbing II



Dr. Binti Mutafarida, MEI
NIDN. 2104108403

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN
(Studi Pada Klinik Hewan Asa Kota Kediri)**

SITI ZULAIKATUL MUKMININ
931311015

Telah diajukan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri
Kediri (IAIN) Kediri pada tanggal

Tim Penguji,

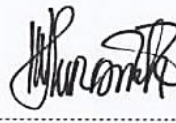
1. Penguji Utama

M. Soleh Mauludin, MSE, MSI
NIDN. 2030017902

()

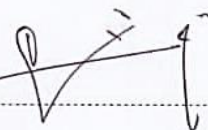
2. Penguji I

Dr. H. Zuraidah, M. Si
NIP: 19720412 200604 2 001

()

3. Penguji II

Dr. Binti Mutafarida, MEI
NIDN. 2104108403

()

Kediri, 18 Juli 2022
Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam,

Dr. H. Imam Annas Muslih, MHI
NIP 950101 199803 1 002



**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 : SITI ZULAIKATUL MUKMININ

NIM : 931311015

Fakultas/Jurusan : Ekonomi Syariah

E-mail address : zulaikhazuee08@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN STUDI PADA KLINIK HEWAN ASA KOTA KEDIRI

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, 08 September 2023

Penulis

(*Siti*)
nama terang dan tanda tangan

MOTTO

**“Sesungguhnya manusia yang paling beruntung adalah yang
memberikan manfaat kepada orang lain”**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Keempat orang tua saya, Almarhum Bapak Mohammad Najib, Ibu Dea Iswati, Ibu Samini, Bapak Marsum, yang selalu mendo'akan, membimbing, dan mengingatkan anak-anaknya dengan penuh ketulusan dan keikhlasan yang tak mengenal lelah demi kebaikan puta-putrinya dimasa depan.
2. Bude-bude saya, yang selalu saya panggil mbak, mbak ikha, mbak win, mbak ndari yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk segera menyelesaikan tanggungjawab ini dan segera menikah.
3. Dosen Pembimbing Ibu Dr. H. Zuraidah M.Si dan Ibu Binti Mutafarida MEI. yang telah memberikan masukan yang sangat berarti dan dukungan demi terselesaikannya skripsi ini.
4. Calon suamisaya, Mas Khusnan Aulawi yang mendukung penuh atas semua yang saya perlukan, terimakasih telah sabar dan mendampingi, memberikan arahan dan motivasi yang sangat berarti.
5. Sahabat-sahabat terdekat si bambang Lutfi Birul, Siti Rukmana dan Fatimatuz Zahro sekalian (suaminya candra), khusus untuk mbak Fakhrin dan Ganda Yulida yang sangat membantu saya menyelesaikan skripsi ini dengan tulus. Semoga kebaikan kalian semua dibalas lebih oleh Alloh SWT.

ABSTRAK

SITI ZULAIKATUL MUKMININ, Dosen Pembimbing Dr. Hj. Zuraidah, M.Si dan Ibu Binti Mutafarida, MEI : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Klinik Hewan Asa Kota Kediri)”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syari’ah, IAIN Kediri 2022.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seorang penyelenggara jasa atau seseorang secara maksimal dengan segala keunggulan yang dimilikinya dalam rangka memenuhi harapan dan kebutuhan dibangun atas perbandingan antara harapan konsumen dan kinerja yang dirasakan oleh konsumen. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan secara tepat dalam penyampaiannya untuk mengimbangi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk atau jasa dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan setelah mengevaluasi hasil kinerja jasa tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Jenis metode penelitian dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang hasilnya disajikan dalam bentuk deskripsi dengan menggunakan angka dan statistik. Sampel dari penelitian ini yaitu pelanggan Klinik Hewan Asa Kota Kediri sebanyak 349 orang.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan Klinik Hewan Asa masing-masing dikategorikan baik. Persamaan regresi linier sederhana yang terbentuk adalah $Y = 7,661 + 0,427 X$. Jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu satuan maka kepuasan pelanggan akan naik/meningkat sebesar 0,427. Menurut hasil uji t diketahui bahwa $t_{hitung} = 41,172 > t_{tabel} = 1,966784$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan uji signifikansi R square yang telah dilakukan. Hasilnya, diperoleh adanya pengaruh kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,830 atau 83% terhadap kepuasan pelanggan sedangkan sisanya 17% dipengaruhi oleh variabel-variabel diluar kualitas pelayanan yaitu kualitas produk, harga, emosional dan biaya.

KATA PENGANTAR

Alkhamdulillah puji syukur atas kehadiran Alloh SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat serta taufiq Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Klinik Hewan Asa Kota Kediri)”. Penulis berharap semoga Alloh senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat baik didunia maupun diakhirat.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW. yang telah memberi petunjuk kepada kita dengan ajaran yang dibawanya yaitu Agama Islam.

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

1. Bapak Wahidul Anam selaku Ketua IAIN Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Anas Muslihin, MHI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Ekonomi Syari’ah
3. Bapak dan ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Ekonomi Syari’ah
4. Ibu Dr. Hj. Zuraidah, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Binti Mutafarida selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dan arahan sehingga terlaksananya skripsi ini.

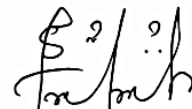
5. Bapak Pujiono dan para staff Klinik Hewan Asa selaku pemilik dan narasumber yang telah memberikan izin peneliti untuk mengadakan penelitian pada klinik tersebut.
6. Kedua orang tua dan segenap keluarga serta orang-orang yang senantiasa mendo'akan.
7. Teman-teman di IAIN Kediri, serta pihak-pihak yang 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 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 umumnya. Aamiin.

Kediri 18 Juli 2022

Penulis



Siti Zulaikatul Mukminin

9.313.110.15

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	17
C. Tujuan Penelitian.....	17
D. Kegunaan Penelitian.....	18
E. Hipotesis Penelitian.....	19
F. Telaah Pustaka.....	19
BAB II LANDASAN TEORI.....	24
A. Pemasaran.....	24
1. Definisi Pemasaran.....	24
2. Bauran Pemasaran.....	24
B. Kualitas Pelayanan.....	26

1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	26
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	28
3. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik.....	30
4. Tujuan Pelayanan.....	31
5. kualitas Pelayanan Dalam Prespektif Islam.....	31
C. Kepuasan Pelanggan.....	33
1. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	33
2. Indikator Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	36
3. Metode Pengukur Kepuasan Pelanggan.....	37
4. Kepuasan Pelanggan Dalam Prespektif Islam.....	38
5. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian.....	42
B. Lokasi Penelitian.....	42
C. Definisi Operasional Variabel.....	42
D. Populasi dan Sampel.....	45
E. Sumber Data Penelitian.....	47
F. Metode Pengumpulan Data.....	47
G. Analisis Data.....	48

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
1. Sejarah Berdirinya Klinik Hewan Asa.....	57
2. Visi - Misi.....
3. Produk Jasa Klinik Hewan Asa.....
4. Struktur Kepengurusan.....	59
5. Fasilitas Klinik Hewan Asa.....	59
B. Deskripsi Responden.....	61
1. Jenis Kelamin.....	61
2. Usia.....	61
3. Data Berkunjung Pelanggan.....	62
C. Deskripsi Data.....	63
1. Uji Validitas.....	63
2. Uji Reliabilitas.....	65
3. Analisis Deskriptif.....	71
4. Uji Asumsi Klasik.....	73
5. Uji Normalitas.....	73
6. Analisis Korelasi.....	77
7. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	77

8. Pengujian Hipotesis.....	
9. Koefisien Determinasi.....	79

BAB V PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Jasa Klinik Hewan Asa Kota Kediri.....	81
B. KepuasanPelanggan Klinik Hewan Asa Kota Kediri.....	85
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik- Hewan Asa Kota Kediri.....	88

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA.....	91
---------------------	----

LAMPIRAN.....	
---------------	--

Data Item Variabel X.....	
---------------------------	--

Data Item Variabel Y.....	
---------------------------	--

Kuorsioner Penelitian.....	
----------------------------	--

PERMOHONAN IZIN.....	
----------------------	--

SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	
----------------------------------	--

DAFTAR KONSULTASI.....	
------------------------	--

TENTANG PENULIS.....	
----------------------	--