

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN PEMENUHAN KEBUTUHAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MISKY NET
PONDOK PESANTREN AL-MISKY
HM AL-MAHRUSIYAH
LIRBOYO NGAMPEL**

SKRIPSI

**OLEH
CINDY WAKHIDATUL MAQFIROH
NPM. 20.08.0.0362**



**UNIVERSITAS ISLAM TRIBAKTI LIRBOYO KEDIRI
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JUNI 2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN PEMENUHAN KEBUTUHAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MISKY NET
PONDOK PESANTREN AL-MISKY
HM AL-MAHRUSIYAH
LIRBOYO NGAMPEL**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan program Sarjana Ekonomi

Oleh:

Cindy Wakhidatul Maqfiroh

NPM. 20.08.0.0362

**UNIVERSITAS ISLAM TRIBAKTI LIRBOYO KEDIRI
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JUNI 2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN PEMENUHAN KEBUTUHAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MISKY NET
PONDOK PESANTREN AL-MISKY
HM AL-MAHRUSIYAH
LIRBOYO NGAMPEL**

CINDY WAKHIDATUL MAQFIROH
NPM. 20.08.0.0362

Proposal Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Kediri. 16 Mei 2024
Pembimbing


(Imma Rokhmatus Aysa, M.E)
NIDN. 21.08.09.9202

PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN PEMENUHAN KEBUTUHAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MISKY NET
PONDOK PESANTREN AL-MISKY
HM AL-MAHRUSIYAH
LIRBOYO NGAMPEL

CINDY WAKHIDATUL MAQFIROH
NPM. 20.08.0.0362

Telah dimunaqasahkan di depan Sidang Munaqasah
Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri
Pada Tanggal 12 Juni 2024

Ketua

Imma Rokhmatul Aysa, M.E

Sekretaris

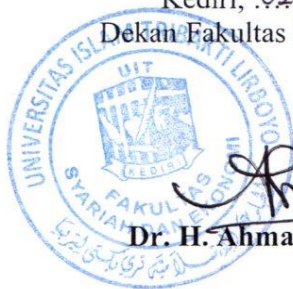
Amalia Nurul Maghfiroh, M.Pd.

Tim Penguji

1. Penguji Utama
Dr. H. Ahmad Fauzi, Lc., M.HI
2. Penguji I
Imma Rokhmatul Aysa, M.E
3. Penguji II
Amalia Nurul Maghfiroh, M.Pd.

(.....)
(.....)
(.....)

Kediri, 02 Juli2024
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi



Dr. H. Ahmad Fauzi, Lc, M.HI

MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أُنْفَعُهُمُ لِلنَّاسِ

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain.”¹

¹ Ath-Thabrani, *Al-Mu'jam al-Ausath*, t.t.

PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan kepada :

Ayah Purnomo dan Ibu Linda, Ayah Pendik dan Ibu Andra yang selalu mendukung dan mendoakan saya.

Mas Yusuf dan Dek Lende yang selalu memberikan motivasi kepada saya untuk terus bersemangat dalam menyelesaikan studi saya.

Teruntuk dosen pembimbing saya, Ibu Imma Rokhmatul Aysa, M.E. yang senantiasa membimbing, mengarahkan, dan memberi masukan dalam mengerjakan skripsi ini.

Semoga Allah senantiasa memberikan kemudahan dan meridhoi segala urusan saya. Sehingga ilmu yang saya dapatkan melalui perjalanan belajar yang panjang ini dapat memberikan kemanfaatan bagi banyak pihak.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pemenuhan Kebutuhan terhadap Kepuasan Pelanggan Misky Net Pondok Pesantren Al-Misky HM Al-Mahrusiyah Lirboyo Ngampel” ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini ditulis untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatlan dukungan dari berbagai pihak dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. KH. Reza Ahmad Zahid, Lc., M.A, selaku Rektor Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri yang selalu istiqomah dalam menyampaikan ilmu dan memberikan contoh akhlak yang indah kepada seluruh mahasiswa Universitas Islam Tribakti
2. Dr. H. Ahmad Fauzi, Lc, M.H.I selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi
3. Ibu Sutantri, M.E, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi
4. Ibu Imma Rokhmatul Aysa, M.E, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Syariah Universitas Islam Tribakti yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

6. Ayah, Ibu, Mas Yusuf, dan Lende yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
7. Teman-teman Program Studi Perbankan Syariah yang selalu memberikan keceriaan dan semangat kepada penulis selama penempuhan studi di Fakultas Syariah dan Ekonomi Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri.

Tiada kata yang pantas penulis sampaikan selain ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda.
Aamiin Ya Rabbal 'Aalamiin.

Kediri, 27 Mei 2024

Cindy wakhidatul Maqfiroh

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Hipotesis Penelitian	6
F. Definisi Operasional	8
G. Penelitian Terdahulu	9
H. Sistematika Penulisan	14
BAB II : KAJIAN TEORI	16

A. Kualitas Pelayanan	16
B. Fasilitas	19
C. Pemenuhan Kebutuhan	24
D. Kepuasan Pelanggan.....	27
BAB III :METODE PENELITIAN	33
A. Rancangan Penelitian.....	33
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
C. Instrumen Penelitian	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
E. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian.....	43
B. Pembahasan penelitian.....	55
BAB V : PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Definisi Operasional	8
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	35
Tabel 3.2 Penilaian Skala Likert.....	37
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Misky Net	46
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Reabilitas	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas	50
Tabel 4.6 Hasil Uji T	53
Tabel 4.7 Hasil Uji F.....	54
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Grafik Normal P Plot	49
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Pernyataan Keabsahan Data
- Lampiran 3. Permohonan Izin Penelitian Skripsi
- Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian Skripsi
- Lampiran 5. Permohonan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6. Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 7. Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 7. Riwayat Hidup

ABSTRAK

MAQFIROH, CINDY WAKHIDATUL. 2024: *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pemenuhan Kebutuhan Terhadap Kepuasan Pelanggan Misky Net Pondok Pesantren Al-Misky HM Al-Mahrusiyah Lirboyo Ngampel*. Perbankan Syariah, Syariah dan Ekonomi, UIT Lirboyo Kediri, Dosen Pembimbing Imma Rokhmatul Aysa, M.E.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan. Fasilitas. Pemenuhan Kebutuhan. Kepuasan

Mencapai kepuasan pelanggan merupakan tantangan besar bagi perusahaan jasa. Kepuasan tidak hanya diukur dari kepuasan mereka terhadap fasilitas yang ada. Kualitas pelayanan dan kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan juga dapat menjadi tolak ukur.

Dari uraian di atas dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut (1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, (2) Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan, (3) Bagaimana pengaruh pemenuhan kebutuhan terhadap kepuasan pelanggan, (4) Apakah kualitas pelayanan, fasilitas, dan pemenuhan kebutuhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dan kausal komparatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan rumus yang dikemukakan oleh Bungin. Dari populasi sebesar 439, didapatkan sampel sebanyak 82. Data didapatkan dengan melakukan penyebaran kuesioner.

Hasil menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($t_{hitung} 4,269 > t_{tabel} 1,664$ dan nilai signifikansi $< 0,001 < 0,05$). Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($t_{hitung} 3,436 > t_{tabel} 1,664$ dan nilai signifikansi $< 0,001 < 0,05$). Pemenuhan kebutuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($t_{hitung} 3,836 > t_{tabel} 1,664$ dan nilai signifikansi $< 0,001 < 0,05$). Kualitas pelayanan, fasilitas, dan pemenuhan kebutuhan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pelanggan ($f_{hitung} 40,33 > f_{tabel} 2,72$