ABSTRAK

Septiani,Aisa. 2016.*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan KBIH Al-Rahmah Mojokerto Tahun 2016.*Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Pembimbing: Deasy Tantriana,MM

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pelayanan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: 1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KBIH Al-Rahmah Mojokerto (X^1). Responden dalam penelitian ini adalah 78orang. Pengumpulan data dengan menggunakan instrument angket.

Jenis penelitian ini bersifat *kuantitatif Asosiatif* Pengujian hipotesis penelitian menggunakan analisis berganda. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa:1) Ada pengaruh antara kualitas terhadap kepuasan pelanggan di KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Adapun besarnya koefisien determinasi (R Square) adalah 0,116. Ini artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 11,6 % selebihnya 88,4% dipengaruhi variabel atau faktor lainnya yang belum diteliti. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (r_{xy}) antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah 0,341 dan F_{hitung} (F_{Change}) = 10.009 dan F_{tabel} = 3,11 dengan p-value = 0,002< 0,05. Dengan demikian koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah signifikan.

Dari hasil penelitian yang ada, diharapkan Berdasarkan hasil analisis penelitian maka diharapkan pihak KBIH Al-Rahmah Mojokerto lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar selalu meraih kesuksesan dan menjadikan yang terfaforit se-Mojokerto.

KBIH Al-Rahmah Mojokerto lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani pelangganya, karyawan lebih sopan dan cekatan dalam menangani permasalahan peserta jama'ah KBIH Al-Rahmah Mojokerto.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id