

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA PAGO COFFEE BAR  
TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**



Oleh :

**Alif Rahmadani Ramadhan**  
NIM 12405193249

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
JURUSAN BISNIS DAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG  
OKTOBER 2023**

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA PAGO COFFEE BAR  
TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana dalam Keilmuan  
Manajemen Bisnis Syariah



Oleh

**Alif Rahmadani Ramadhan**  
NIM 12405193249

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
JURUSAN BISNIS DAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG  
OKTOBER 2023**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Penerapan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pago Coffee Bar Tulungagung” yang ditulis oleh Alif Rahmadani Ramadhan, NIM. 12405193249 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 16 Oktober 2023

Pembimbing,



Fitianatsany, S.Sos, M.A

NIP. 199011122020122011

Mengetahui,

Koordinator Program Studi  
Manajemen Bisnis Syariah.



Dr. Refki Rusyadi, M.Pd.

NIDN. 2027128601

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi Dengan Judul “Penerapan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pago Coffee Bar Tulungagung” yang ditulis oleh Alif Rahmadani Ramadhan NIM 12405193249 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal: 25 bulan: Oktober Tahun: 2023 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Manajemen Bisnis Syariah

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji:

**Fitianatsany, S.Sos, M.A**  
NIP.199011122020122011

Penguji Utama:

**Rizal Furqan Ramadhan, S.Kom., M.T.**  
NIDN. 2024039202

Sekretaris Penguji:

**Doni Fitriyanto, M.E**  
NIP.198706042022031001



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. H. Dede Nurhman.M.Ag.**  
NIP. 197112182002121003

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Alif Rahmadani Ramadhan

NIM : 12405193249

Jurusan/Program Studi : Bisnis dan Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul “Penerapan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pago Coffee Bar Tulungagung” ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi/karya tulis ini terkandung unsur atau ciri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, Sabtu, 13 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan



Alif Rahmadhani Ramadhan

12405193249



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG**  
**UPT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221  
Telepon: (0355) 321513 Website: www.perpustakaan.uinsatu.ac.id

**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ALIF RAHMADANI RAMADHAN  
NIM : 12405193249  
Jurusan : MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jenis Karya Ilmiah : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (..... SKRIPSI .....) yang berjudul:

PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPuasan  
KONSUMEN PADA PAED COFFEE BAR TULUNGAGUNG

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT Perpustakaan Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 20 MARET 2024

Yang Menyatakan,



ALIF RAHMADANI RAMADHAN