

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI PLUT-KUMKM
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh:
Ilham Pamungkas Winardi
NIM. 126405212098

**PROGRAM STUDI
MANAJAMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI PLUT-KUMKM
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan
menempuh program Sarjana (S1)
Manajemen Bisnis Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



Oleh:
Ilham Pamungkas Winardi
NIM. 126405212098

**PROGRAM STUDI
MANAJAMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung” yang ditulis oleh Ilham Pamungkas Winardi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
<u>Mega Tunjung Hapsari, M.AP.</u> NIP. 199312112019032028	27 Mei 2025	

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Syariah



Citra Mulya Sari, S.E.Sy., M.E.
NIP. 199305272019032031

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung” yang ditulis oleh Ilham Pamungkas Winardi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung pada hari kamis tanggal 19 Juni 2025 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Bisnis Syariah.

DEWAN PENGUJI

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji:

Mega Tunjung Hapsari, M.AP.
NIP. 199312112019032028



Penguji Utama:

Ahmad Syaichoni, M.Sy.
NIP. 199101222018011002



Sekretaris:

Ayuk Wahdanfiari Adibah, M.H.
NI PPPK. 199301292025212005



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



Dr. Chusnul Chotimah, M.Ag.
NIP. 1975112912002122001

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ilham Pamungkas Winardi

NIM : 126405212098

Jurusan/Prodi : Manajemen Bisnis Syariah

Fakultas/Program : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

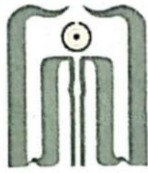
Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 27 Mei 2025

Saya yang menyetel



Ilham Pamungkas Winardi
NIM. 126405212098



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 : <http://perpustakaan.uinsatu.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Ilham Pamungkas Winardi*
NIM : *126405212098*
Jurusan : *Bisnis dan Manajemen*
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:

*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Konsumen di PLUT-KUMKM
Kabupaten Tulungagung*

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT 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, *22 Juli 2025*
Yang Menvatakan



Ilham Pamungkas Winardi
Nama terang dan tanda tangan