

ABSTRAK

Andika. 2011, Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembelian Pada Enje Mart Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo*

Pembimbing : Dr. H. Salim Al Idrus, M.M.,M.Ag.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pembelian.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan atas kenyataan bahwa banyak sekali santri terutama pada santri pria yang melakukan pembelian di Enje Mart Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo guna untuk memenuhi kebutuhan setiap harinya sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh Enje Mart Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo masih minim sekali sehingga santri merasa tidak nyaman dalam melakukan transaksi pembelian di Enje Mart Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Keunikan yang menjadi perhatian peneliti disini adalah santri yang melakukan pembelian sangat banyak meski masih banyak kekurangan yang diberikan oleh Enje Mart Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo terhadap santri.

Penelitian ini dilakukan di Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo, Jawa Timur, dari tanggal 24 November 2011 sampai dengan tanggal 8 Desember 2011 terhadap 150 santri pria sebagai sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sample random sampling*, sedangkan pengumpulan data yang menggunakan teknik observasi, wawancara, dan kuesioner. Atribut yang dipertimbangkan adalah bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pembelian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) dari (Uji F) didapatkan adalah 39.197 dengan signifikansi 0,000 sedangkan berdasarkan uji t (Uji t) *bukti langsung* 4,135 dan signifikansi 0,025, *kehandalan* 5,253 dan signifikansi 0,000, *daya tanggap* 4,437 dan signifikansi 0,005, *jaminan* 4,294 dan signifikansi 0,003, *empati* 1,872 dan signifikansi 0,026. (2). Dari uji Parsial diketahui variabel kehandalan paling dominan yaitu 5,253 dengan signifikansinya 0,000.