

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Listrik merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat, hal ini pula yang menyebabkan perusahaan dituntut untuk meningkatkan pelayanan secara profesional. Namun sebagian diantara kita ada yang belum bisa mengartikan apa yang dimaksud dengan pelayanan. Bahkan tidak sedikit yang tidak mampu memaknai arti pelayanan sehingga tidak heran kalau beberapa perusahaan yang ada di negara kita tidak mampu mengomunikasikan dengan tepat antara apa yang diinginkan pelanggan dengan apa yang kita berikan.<sup>1</sup>

Menurut Sugiarto, pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, penumpang, klien, pasien, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Sedangkan Moenir, menyatakan pelayanan merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, atas jasa yang mereka dapatkan dari suatu perusahaan. Berdasarkan pendapat dari beberapa pakar diatas, dapat kita simpulkan bahwa pelayanan sangat berhubungan dengan upaya atau tindakan untuk memenuhi kebutuhan orang atau organisasi. Namun untuk memenangkan persaingan terhadap pelanggan, pelayanan yang baik saja tidak

---

<sup>1</sup>Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h. 33

cukup, pelayanan yang diberikan harus bermutu atau berkualitas.<sup>2</sup> Lewis & Booms merupakan pakar yang pertama kali mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian, ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa: jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*).<sup>3</sup>

Kualitas dapat diukur dengan parameter seperti, banyaknya keluhan pelanggan, banyaknya kesalahan, jumlah kunjungan, pencapaian target, dan sebagainya.<sup>4</sup> Untuk penilaian kualitas jasa, meskipun banyak sekali pendapat yang dikemukakan mengenai dimensi kualitas jasa, pendapat yang paling sering digunakan dalam penilaian jasa adalah yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Konsumen akan menggunakan kelima dimensi kualitas untuk membentuk penilaiannya terhadap kualitas jasa yang merupakan dasar untuk membandingkan harapan dan persepsinya terhadap jasa.<sup>5</sup> Kelima dimensi jasa atau pelayanan tersebut adalah reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*).<sup>6</sup>

<sup>2</sup>*Ibid*, h. 49

<sup>3</sup>Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*, (Yogyakarta: Andi, 2005), h. 180

<sup>4</sup>Triwibowo Soedjas, Bayu Aji Aritejo, *Merebut dan Mempertahankan Pelanggan*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), h. 37

<sup>5</sup>Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h. 52

<sup>6</sup>Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, *Op. Cit* 198

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut John Sviokla salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.<sup>7</sup> Bahwasanya yang dijual bukanlah semata-mata suatu produk akan tetapi terkait pula berbagai jasa pelayanan yang menyertainya. Tidak ada satupun produk fisik yang dapat berdiri sendiri. Apabila kualitas produk dan harga produk dianggap tidak jauh berbeda, maka pelayanan yang menyertai hendaknya yang memiliki potensi untuk menciptakan citra serta persepsi yang dapat memberikan nilai tambah yang dapat lebih menarik perhatian dan minat pelanggan.<sup>8</sup> Dalam sebuah perusahaan, Pelanggan bukan hanya semata-mata membeli barang atau jasa, namun mereka membeli manfaat yang diberikan oleh barang atau jasa bersangkutan.<sup>9</sup>

Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa karena dalam hal ini pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.<sup>10</sup> Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan.<sup>11</sup>

<sup>7</sup>Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2*, (Jakarta: Salemba empat, 2011)

<sup>8</sup>Triwibowo Soedjas, *Loc. Cit*

<sup>9</sup>Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, *Op. Cit*, h. 57

<sup>10</sup>Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, *Op. Cit*, h. 174.

<sup>11</sup>*Ibid*, h. 192

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepuasan itu relatif sifatnya, puas atau tidak tergantung pada tingkat ekspektasinya. Jika ekspektasinya tinggi, orang lebih sulit terpuaskan, dan sebaliknya. Kepuasan sendiri dapat diartikan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya, atau cerminan nilai yang dipersepsikan oleh pelanggan terhadap produk yang ia terima.

Agar perusahaan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggannya, maka perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik. Karena itu, Rasulullah pernah mengatakan, “saidul qaumi khadimuhum (pemimpin itu adalah pelayan umat)”. Artinya, negara harus menjamin pelayanan yang baik kepada masyarakat. Demikian juga dalam bisnis, para pengusaha harus dapat dan mampu memberikan servis (pelayanan) yang baik jika tidak ingin kehilangan *customer*.

Al-Qur’an telah memerintahkan dengan perintah yang sangat ekspresif agar kaum muslimin bersifat simpatik, lembut, dan sapaan yang baik dan sopan manakala dia berbicara dengan orang lain.<sup>12</sup> Allah berfirman dalam Al-Qur’an surat Ali Imran: 159<sup>13</sup>

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu.

<sup>12</sup>Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life And General): Konsep dan Sistem Operasional*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), h. 460-461

<sup>13</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur’an dan terjemahannya*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2005), h. 56

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Kemudian apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.”*

Berdasarkan ayat diatas,jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana pelanggan memiliki pilihan, untuk itu pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.Karena pelayanan yang baik dan berkualitas akan mampu memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan yang terpenuhi harapannya, bahkan terlampaui dipastikan pelanggan tersebut akan puas.<sup>14</sup>

Begitu pula halnya pelayanan dalam meningkatkan kepuasan bagi pelanggan dalam menggunakan program listrik Prabayar, yang mana listrik Prabayar merupakan cara pembelian listrik dimana pelanggan membayar terlebih dahulu baru kemudian menikmati aliran listrik. Besar energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan kedalam Meter Prabayar (MPB) yang terpasang dilokasi pelanggan melalui sistem token atau stroom.<sup>15</sup> Tujuan utama dari produk listrik Prabayar ini adalah untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk melakukan penghematan listrik.<sup>16</sup>

<sup>14</sup>Suharto Abdul Majid, *Op. Cit*, h. 46

<sup>15</sup><http://milalatronik.blogspot.co.id/p/pengertian-listrik-prabayar.html?m=1>, Diunduh Pada Hari Selasa Tanggal 09 Januari 2018

<sup>16</sup> <http://regional.kompas.com/read/2008/01/17/14361123>, Diunduh Pada Hari Rabu Tanggal 10 Januari 2018

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal ini merupakan langkah bagi PLN dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggannya. Pada program listrik Prabayar, pelanggan bisa mengatur pemakaian listriknya sendiri tanpa harus direpotkan dengan kedatangan petugas pencatatan meter yang biasa dilakukan setiap bulan dan tanpa harus terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan.

Pelanggan listrik Prabayar Kantor Pelayanan Abai Siat di Nagari Bonjol Kecamatan Koto Besar Kabupaten Dharmasraya Provinsi Sumatera Barat sebanyak 118 pelanggan, dimana jumlah tersebut lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah pelanggan listrik pascabayar yaitu sebanyak 175 pelanggan.<sup>17</sup>

Listrik Prabayar di Nagari Bonjol mulai beroperasi pada tahun 2009. Uraian mengenai jumlah pelanggan listrik Prabayar di Nagari Bonjol dari tahun 2009 sampai tahun 2017 akan diuraikan dibawah ini.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pelanggan Listrik Prabayar**

No	Tahun	Jumlah Pelanggan
1	2009	3
2	2010	36
3	2011	6
4	2012	0
5	2013	5
6	2014	21
7	2015	23
8	2016	24
9	2017	0
<b>Jumlah</b>		<b>118</b>

Sumber: Data Pelanggan Listrik Prabayar di Nagari Bonjol Kantor Pelayanan Abai Siat

<sup>17</sup> Budahar, (Karyawan Pada Kantor Pelayanan Abai Siat), *Wawancara*, Kantor Pelayanan Abai Siat, Pada Tanggal 05 Januari 2018

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah pelanggan listrik Prabayar di Nagari Bonjol dari tahun 2013 sampai tahun 2016 mengalami kenaikan jumlah pelanggan. Namun, pada tahun 2017 Kantor Pelayanan Abai Siat tidak mendapatkan pelanggan sama sekali. Padahal berdasarkan studi pendahuluan melalui kegiatan observasi penulis, pelayanan listrik Prabayar dari segi kemudahan dalam pembelian voucher listrik sudah bagus, dikarenakan sudah banyak agen penjualnya, bahkan di *counter* pengisian pulsa HP pun sudah menyediakan pulsa listrik sekaligus. Sementara pada pemasangan KWh meter yang dilakukan oleh petugas mekanik sudah sangat bagus, karena petugas melakukan pemasangan tanpa ada kesalahan. Hal ini terbukti karena tidak adanya keluhan pelanggan mengenai KWh meter listrik Prabayar mereka yang bermasalah.

Tetapi berdasarkan wawancara penulis dengan salah satu pelanggan listrik Prabayar di Nagari Bonjol yaitu ibu Piliana, dimana penulis mengajukan pertanyaan mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Abai Siat. Beliau mengatakan bahwa petugas hanya melakukan pemasangan KWh meter, lalu pergi tanpa ada intruksi bagaimana cara penggunaan listrik Prabayar tersebut.<sup>18</sup> Dari penjelasan yang ibu Piliana sampaikan tersebut menerangkan bahwa kurangnya pelayanan petugas dalam memberikan keterangan kepada pelanggan. Hal itu akan membuat pelanggan merasa kurang puas terhadap pelayanan, karena tidak adanya informasi mengenai program listrik Prabayar yang mereka terima. Kemudian dari hasil wawancara penulis dengan Ibu Yanti, beliau mengatakan bahwa beliau

<sup>18</sup>Piliana, (Pelanggan Listrik Prabayar di Nagari Bonjol), *Wawancara*, Nagari Bonjol, Pada tanggal 08 Januari 2018

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nyaman menggunakan listrik Prabayar, hanya saja karena listrik Prabayar dengan sistem pembelian listrik terlebih dahulu itu membuat pelanggan harus menyediakan uang untuk pengisian pulsa listrik setiap saat, jika misalkan suatu ketika pelanggan tidak mempunyai uang, maka akan membuat pelanggan tidak bisa mendapatkan aliran listrik sama sekali.<sup>19</sup>

Dari permasalahan mengenai kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan mengenai program listrik Prabayar Kantor Pelayanan Abai Siat yang dipaparkan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Abai Siat dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan listrik Prabayar di Nagari Bonjol. Hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan secara optimal. Untuk itu penulis memberi judul penelitian **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PROGRAM LISTRIK PRABAYAR PADA KANTOR PELAYANAN ABAI SIAT NAGARI BONJOL MENURUT EKONOMI SYARIAH”**

#### B. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas agar tidak terjadi pembahasan yang tidak terarah, maka penulis membatasi masalah ini mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Program Listrik Prabayar Pada Kantor Pelayanan Abai Siat Nagari Bonjol Menurut Ekonomi Syariah”.

<sup>19</sup>Yanti, (Pelanggan Listrik Prabayar di Nagari Bonjol), *Wawancara*, Nagari Bonjol, Pada tanggal 08 Januari 2018

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **C. Rumusan Masalah**

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan program listrik Prabayar Kantor Pelayanan Abai Siat di Nagari Bonjol?
- b. Bagaimana tinjauan ekonomi syariah terhadap kualitas pelayanan program listrik Prabayar Kantor Pelayanan Abai Siat di Nagari Bonjol?

### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada program listrik Prabayar Kantor Pelayanan Abai Siat di Nagari Bonjol
- b. Menganalisa bagaimana tinjauan ekonomi syariah terhadap kualitas pelayanan program listrik Prabayar Kantor Pelayanan Abai Siat di Nagari Bonjol

#### **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan perkuliahan Program Strata Satu (S1) program studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan mendapatkan gelar S.E.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, yang nantinya dapat bermanfaat bagi orang lain.
- c. Sebagai bahan masukan bagi penulis untuk menambah ilmu pengetahuan dalam membuat karya ilmiah.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang berlokasi di Nagari Bonjol Kecamatan Koto Besar Kabupaten Dharmasraya Provinsi Sumatera Barat. Adapun alasan penulis memilih lokasi penelitian ini karena pertimbangan bahwa penulis berdomisili di Nagari yang sama yaitu Nagari Bonjol, sehingga mempermudah dalam perolehan data serta waktu, tenaga dan biaya dapat digunakan seefisien mungkin.

### 2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pelanggan listrik Prabayar di Nagari Bonjol Kecamatan Koto Besar Kabupaten Dharmasraya. Sedangkan objeknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan program listrik Prabayar pada Kantor Pelayanan Abai Siat Nagari Bonjol menurut Ekonomi Syariah.

### 3. Populasi dan Sampel

Populasi merujuk pada sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok dalam penelitian. Sedangkan sampel adalah bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi.<sup>20</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan listrik Prabayar di Nagari Bonjol sebanyak 118 pelanggan. Untuk pengambilan sampel, metode yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode *Total Sampling* dimana

<sup>20</sup>Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008),h. 161-162

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sampel yang diambil dari keseluruhan populasi yaitu sebanyak 118 pelanggan.

#### 4. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu maupun perorangan seperti hasil wawancara atau hasil dari pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.<sup>21</sup> Adapun sumber data primer dari penelitian ini diperoleh langsung dari lokasi penelitian yaitu dari pelanggan listrik Prabayar di Nagari Bonjol Kecamatan Koto Besar Kabupaten Dharmasraya.
- b. Data sekunder biasanya didapat dari dokumentasi, dokumen, buku-buku dan artikel-artikel.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi, yaitu pengumpulan data yang penulis lakukan dengan cara mengamati gejala-gejala yang ada di lapangan.
- b. Wawancara, yaitu pengumpulan data melalui proses dialog dan Tanya jawab yang dilakukan oleh penulis terhadap para responden tentang permasalahan yang diteliti.
- c. Angket, yaitu suatu pengumpulan data dengan memberikan dan menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.<sup>22</sup>

<sup>21</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Wali Pers, 2009), h.42

<sup>22</sup>*Ibid*, h. 49

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Dokumentasi, yaitu penulis menyimpulkan bahan-bahan dokumen yang berhubungan dengan objek penelitian.

## 6. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian menggunakan analisis data kuantitatif. Analisis kuantitatif adalah analisis yang menggunakan alat analisis bersifat kuantitatif, yaitu alat analisis yang menggunakan model-model, seperti model matematika (misalnya fungsi multivariat), model statistik, dan ekonometrik. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian.<sup>23</sup> Analisis yang digunakan adalah sebagai berikut:

### a. Uji Instrumen Penelitian

#### 1) Uji validitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa tepat instrumen atau kuesioner yang disusun mampu menggambarkan keadaan yang sebenarnya dari variabel penelitian. Dikatakan valid (baik) apabila dengan kriteria berikut:

Jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ , maka item pertanyaan dinyatakan valid.

Jika  $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$ , maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid.<sup>24</sup>

#### 2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat diandalkan. Uji reliabilitas digunakan untuk

<sup>23</sup>Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h.30

<sup>24</sup>Dwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), h. 16

mengukur ketetapan atau kejitian suatu instrument jika digunakan untuk mengukur himpunan objek yang sama berkali-kali akan mendapatkan hasil yang serupa.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban yang diberikan responden terhadap pertanyaan adalah konsisten. Hubungan tersebut dinyatakan dengan koefisien “r”, koefisien r berkisar dari 0 sampai dengan 1 dan nilai  $r > 0,6$  artinya butir pertanyaan/ variabel tersebut adalah reliabel/ dapat dipercaya. Hal ini artinya data yang dipergunakan telah layak digunakan pada analisis berikutnya.

### 3) Skala Pengukuran

Pengukuran variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini diatur dengan skala likert. Skala ini mengukur tingkat persetujuan dan ketidaksetujuan responden terhadap serangkaian pertanyaan yang mengukur suatu objek dengan skala penilaian (skor) 1 sampai 5, varian jawaban untuk masing-masing item pertanyaan sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Skala Pengukuran**

<b>Kategori</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Riduwan, 2014

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## b. Uji Asumsi Klasik

### 1) Uji Normalitas

Deteksi normalitas dapat diketahui dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada suatu grafik. Singgih Santoso menetapkan dasar pengambilan keputusan yang digunakan sebagai berikut:

- a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

### 2) Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi terdapat ketidaksamaan variance dari residual satu ke pengamatan lainnya. Jika pengamatannya tetap maka disebut dengan homokedastisitas.<sup>25</sup> Model regresi yang baik adalah yang *Homokedastisitas*.

### 3) Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan dimana pada model regresi terdapat korelasi antara residual pada periode  $t$  dengan residual pada periode sebelumnya atau  $t-1$ . Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat masalah autokorelasi.

<sup>25</sup>Imam Ghozali, *Analisis multivariat dengan program SPSS*, (Semarang: Undip, 2005), h.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk uji autokorelasi adalah dengan metode *Durbin-Watson* (DW test). Dasar pengambilan keputusan pada uji Durbin-Watson adalah dengan membandingkan nilai DW yang diperoleh, dengan nilai DL dan DU. Nilai DL dan DU dapat diperoleh dari tabel durbin Watson, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika  $DU < DW < 4-DL$ , dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah autokorelasi dalam model tersebut.
- b) Jika  $DW < DL$  atau  $DW > 4-DL$ , dapat disimpulkan bahwa terdapat masalah autokorelasi dalam model tersebut.
- c)  $DL < DW < DU$  atau  $4-DU < DW < 4-DL$ , artinya tidak ada kepastian atau tidak dapat disimpulkan.

### c. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Variabel bebas (X) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variabel terikat. Sedangkan variabel terikat (Y) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini, dimana variabel bebas (X) kualitas pelayanan sedangkan variabel terikat (Y) adalah kepuasan pelanggan.

Persamaan regresi linear sederhana dirumuskan:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y= kepuasan pelanggan

a = Konstanta

b = koefisien arah regresi linear

X= Kualitas Pelayanan

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**d. Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah hipotesis penelitian dapat diterima atau tidak. Pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan cara:

## 1) Uji Parsial (Uji T)

Menurut Imam Ghozali (2006) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan level 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

- a) Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- b) Jika nilai signifikan  $\leq 0,05$  maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Pada penelitian ini uji t digunakan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## 2) Uji koefisien korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel dan mengetahui arah hubungan yang terjadi. Pada

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian ini uji korelasi dapat dilihat dengan rumus *korelasi pearson produk moment*.

Setelah didapat hasil dari korelasi dengan rumus di atas, maka penulis menginterpretasikannya dengan menggunakan pedoman tabel interpretasi koefisien korelasi pada tabel berikut:

**Tabel I.3**  
**Pedoman Pemberian Interpretasi Koefisien Korelasi**

Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2005)

3) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh serentak variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat untuk itu digunakan angka-angka pada tabel model summary. Cara menentukan koefisien determinasi dengan melihat kolom  $R^2$ , hasil analisa data SPSS. Persamaan untuk koefisien korelasi sebagai berikut:

$$KD = R \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

R = Koefisien Korelasi

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Setelah diketahui dari perhitungan di atas, barulah diketahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

## F. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini terdiri dari variabel *independent*(X) yaitu kualitas pelayanan dan variabel *dependent* (Y) yaitu kepuasan pelanggan. Untuk mencari pengaruh variabel X dan variabel Y, penulis menggunakan analisis regresi linear sederhana. Model kerangka fikir dapat dilihat dibawah ini:

Gambar 1.1



## G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan dalam sebuah penelitian, sampai melalui uji hipotesis atas data-data yang terkumpul.<sup>26</sup> Berdasarkan latar belakang masalah dan dihubungkan dengan teori-teori yang relevan maka dalam penelitian ini dapat ditarik suatu hipotesis sebagai berikut: “Diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.”

<sup>26</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 71.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## H. Konsep Operasional Variabel

Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan (variabel *independen*) dan kepuasan pelanggan (variabel *dependen*).

**Tabel 1.4**  
**Operasional Variabel**

No	Variabel Penelitian	Indikator
1	Kualitas pelayanan Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. ( <b>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011</b> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reliabilitas</li> <li>2. Daya tanggap</li> <li>3. Jaminan</li> <li>4. Empati</li> <li>5. Bukti fisik</li> </ol>
2	Kepuasan Pelanggan Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. ( <b>Philip Kotler, 2000</b> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan pelanggan keseluruhan</li> <li>2. Konfirmasi harapan</li> <li>3. Ketersediaan untuk merekomendasikan</li> </ol>

## I. Penelitian Terdahulu

Penelitian serupa juga pernah diangkat sebagai topic penelitian oleh beberapa peneliti sebelumnya. Maka peneliti juga diharuskan untuk mempelajari penelitian-penelitian terdahulu atau sebelumnya yang dapat dijadikan sebagai acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian ini.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rosa Sasrayani (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengelola Pasar Terhadap Kepuasan Pedagang Pasar Senapelan Kecamatan Senapelan Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam	Dari hasil penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan pengelola pasar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pedagang.
2	Ismerisa (2013)	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Listrik Pintar PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat dilihat dari lima dimensi : reliabilitas, kepastian, tangible, responsiveness, dan empathy bersifat parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Listrik Pintar PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta

Dari penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu, penulis tertarik melakukan penelitian mengenai pelayanan listrik Prabayar pada Kantor Pelayanan Abai Siat di Nagari Bonjol. Penulis ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan program listrik Prabayar yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Abai Siat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Nagari Bonjol.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## J. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca memahami penelitian ini maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, konsep operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

### **BAB II : GAMBARAN UMUM TENTANG LOKASI PENELITIAN**

Pada bab ini penulis menerangkan gambaran umum Nagari Bonjol Kecamatan Koto Besar Kabupaten Dharmasraya yaitu memuat geografis dandemografis di Nagari Bonjol, serta gambaran umum Kantor Pelayanan Abai Siat yang memuat sejarah berdirinya Kantor Pelayanan Abai Siat, visi, misi dan motto PLN, struktur organisasi Kantor Pelayanan Abai Siat, aktivitas perusahaan, listrik Prabayar, data pelanggan listrik Prabayar di Nagari Bonjol dan prosedur pemasangan listrik Prabayar di Nagari Bonjol.

### **BAB III : TINJAUAN TEORITIS**

Di dalam bab ini memuat tentang teori yang berkenaan dengan penelitian yaitu mengenai kualitas pelayanan yaitu pengertian, dimensi, dasar-dasar, karakteristik dan strategi meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pelangganyaitu pengertian, pengukuran, metode mengukur, sebab-sebab timbulnya

ketidakpuasan dan strategi kepuasan pelanggan serta kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam Ekonomi Syariah.

#### **BAB IV : PEMBAHASAN**

Hasil dari penelitian dan pembahasan yaitu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada program listrik Prabayar Kantor Pelayanan Abai Siat di Nagari Bonjol dan tinjauan Ekonomi Syariah terhadap kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Abai Siat.

#### **BAB V : PENUTUP**

Terdiri dari kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

#### **Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.