

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.

BAB IV

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

A. Analisis Tanggapan Responden

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai responden penelitian ini, khususnya variabel-variabel penelitian yang digunakan. Dalam penelitian ini, kuesioner dibagikan dan di isi oleh responden yaitu individu yang bertanggung jawab atas event dari setiap perusahaan pelanggan Abikom. kuesioner yang dibagikan menggunakan skala Likert. Maka perhitungan indeks jawaban responden dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks} = ((F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (F3 \times 3) + (F4 \times 4) + (F5 \times 5))$$

Dimana :

- F1 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab sangat tidak setuju
- F2 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab tidak setuju
- F3 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab netral
- F4 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab setuju
- F5 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab sangat setuju

Pada kuesioner penelitian ini, angka jawaban responden tidak dimulai dari angka 0, melainkan dari angka 1 hingga 5. Oleh karena itu angka indeks yang dihasilkan akan dimulai dari angka 20 hingga 100 dengan rentang 80. Dalam penelitian ini digunakan kriteria 3 kotak (*three box method*), maka

Hak Cipta Dilindungi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rentang sebesar 80 akan dibagi 3 dan menghasilkan rentang sebesar 26,67.⁶⁶

Rentang tersebut akan digunakan sebagai dasar untuk menentukan indeks persepsi konsumen terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

$$73,36 - 100,00 = \text{Tinggi}$$

$$46,68 - 73,35 = \text{Sedang}$$

$$20,00 - 46,67 = \text{Rendah}$$

1. Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik (*tangible*) menunjukkan kemampuan lokasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Kondisi peralatan, gedung dan peralatan fisik adalah merupakan bentuk dari bukti nyata dari kemungkinan akan tingginya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Abikom *event organizer*. Penelitian ini menggunakan 4 item kuesioner *tangible* untuk mengukur persepsi konsumen mengenai bukti fisik. Hasil tanggapan terhadap *tangible* dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.1
Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Indikator	Tanggapan					Indeks	Kriteria
		SS	S	N	TS	STS		
	Pelanggan merasa fasilitas yang disediakan Abikom lengkap dan sudah sesuai harapan	5	10	2	0	0	71	Sedang

⁶⁶ Augusty Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), h. 292

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

2	Pelanggan merasa penampilan fisik para staf/karyawan Abikom, bersih, rapi dan sopan	12	4	1	0	0	79	Tinggi
3	Pelanggan merasa lingkungan kantor Abikom bersih dan nyaman	5	12	0	0	0	73	Sedang
4	Pelanggan merasa materi promosi (brosur, spanduk, web, medsos) Abikom sangat bagus dan menarik	0	2	4	11	0	42	Rendah
	Indeks Rata-rata X1						66,25	Sedang

Sumber: Data Olahan

Tabel 4.1 menggambarkan tanggapan responden tentang bukti fisik (*tangible*) pelayanan yang diberikan Abikom, dari empat indikator pertanyaan bukti fisik, maka terlihat bukti fisik yang paling kuat pada kualitas pelayanan Abikom terletak pada penampilan fisik staf dan karyawan yaitu dengan indeks sebesar 79 (Tinggi), dan bukti fisik yang paling lemah adalah pada materi promosi yang dimiliki Abikom dengan indeks 42 (Rendah). Namun secara keseluruhan dapat dilihat kualitas pelayanan pada variabel bukti fisik adalah sedang dengan indeks rata-rata 66,25.

2. Tanggapan Responden Mengenai Kahandalan (*Reliability*)

Kehandalan (*reliability*) menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang segera, akurat, dan memuaskan. Penelitian ini menggunakan 3 item kuesioner *reliability* untuk mengukur persepsi konsumen mengenai kehandalan pelayanan yang ada di villa agrowisata kebun teh Pagilaran Batang. Hasil tanggapan terhadap *reliability* (kehandalan) dapat dijelaskan sebagai berikut:

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.

Tabel 4.2
Tanggapan Responden Mengenai Keandalan (*Reliability*)

No	Indikator	Tanggapan					Indeks	Kriteria
		SS	S	N	TS	STS		
1	Abikom mampu untuk menepati janji dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	5	12	0	0	0	73	Sedang
2	Pelanggan merasa pelayanan yang diberikan sangat memuaskan tepat waktu dan tanpa kesalahan	7	10	0	0	0	75	Tinggi
3	Pelanggan yakin bahwa apabila terjadi kesalahan atau kegagalan maka ada pertanggungjawaban dari Abikom	3	14	0	0	0	71	Sedang
4	Pelangan merasa puas terhadap harga yang ditawarkan oleh jasa Abikom	1	11	3	2	0	62	Sedang
	Indeks Rata-rata X ₂						70,25	Sedang

Sumber: Data Olahan

Tabel 4.2 menggambarkan tanggapan responden tentang keandalan (*reliability*) dari pelayanan yang diberikan Abikom, ada empat indikator pertanyaan keandalan, maka terlihat variabel keandalan yang paling kuat pada kualitas pelayanan Abikom adalah pada ketepatan waktu dan tanpa ada kesalahan, dengan nilai indek sebesar 75 (tinggi). Namun secara keseluruhan dapat dilihat variabel keandalan pada kualitas pelayanan adalah sedang dengan indeks rata-rata 70,25 (sedang).

3. Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah pemberian pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tanggap. Penelitian ini menggunakan

Hak Cipta Dilindungi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3 item kuesioner *responsiveness* untuk mengukur persepsi konsumen mengenai ketanggapan karyawan Abikom oleh pelanggannya. Hasil tanggapan terhadap variabel daya tanggap (*responsiveness*) dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.3
Tanggapan Responden Mengenai
Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Indikator	Tanggapan					Indeks	Kriteria
		SS	S	N	TS	STS		
1	Karyawan Abikom selalu siap untuk membantu para pelanggan	6	10	1	0	0	73	Sedang
2	Karyawan Abikom senantiasa tanggap terhadap keluhan pelanggan	7	9	1	0	0	74	Tinggi
3	Karyawan Abikom cepat dalam menyelesaikan masalah	7	9	1	0	0	74	Tinggi
	Indeks Rata-rata X3						73,67	Tinggi

Sumber: Data Olahan

Tabel 4.3 menggambarkan tanggapan responden tentang Daya Tanggap (*Responsiveness*) dari pelayanan yang diberikan Abikom, ada tiga indikator pertanyaan ketanggapan, maka terlihat variabel daya tanggap pada kualitas pelayanan yang diberikan Abikom adalah tinggi dengan indeks rata-rata 73,67 (tinggi). Ini berarti daya tanggap karyawan-karyawan Abikom dalam melayani pelanggan sangat bagus dan sangat memuaskan.

4. Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) menunjukkan pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pemberi jasa. Penelitian ini menggunakan 3 item kuesioner *assurance* untuk mengukur persepsi konsumen

mengenai jaminan yang diberikan oleh Abikom kepada pelanggannya. Hasil tanggapan terhadap *assurance* dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.4
Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (*Assurance*)

No	Indikator	Tanggapan					Indeks	Kriteria
		SS	S	N	TS	STS		
1	Karyawan Abikom mempunyai pengetahuan yang luas terhadap layanan yang diberikan	5	8	4	0	0	69	Sedang
2	Karyawan Abikom ramah tamahan dalam melayani pelanggan	7	10	0	0	0	75	Tinggi
3	Abikom menjamin <i>event</i> yang dilaksanakan akan terlaksana dengan baik sesuai yang diharapkan	6	11	0	0	0	74	Tinggi
	Indeks Rata-rata X4						72,67	Sedang

Sumber: Data Olahan

Tabel 4.4 menggambarkan tanggapan responden tentang jaminan (*Assurance*) dari pelayanan yang diberikan Abikom, ada tiga indikator pertanyaan jaminan, maka terlihat variabel jaminan pada kualitas pelayanan yang diberikan Abikom adalah sedang dengan indeks rata-rata 72,67 (sedang). Meski secara bersama menunjukkan indeks sedang, tetapi terdapat dua dari tiga indikator yang memiliki indeks yang tinggi yaitu jaminan event terlaksana sesuai dengan harapan (indeks=74), dan karyawan ramah dalam melayani (indeks=75). Ini berarti jaminan Abikom dalam melayani dan memberikan jasa kepada pelanggan sudah bagus dan memuaskan.

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.

5. Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian (*Empathy*)

Kepedulian (*empathy*) menunjukkan pernyataan tentang kepedulian dan perhatian kepada konsumen secara individual. Penelitian ini menggunakan 3 item kuesioner *empathy* untuk mengukur persepsi konsumen mengenai perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh Abikom. Hasil tanggapan terhadap empati (*empathy*) dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Mengenai
Kepedulian (*Empathy*)

No	Indikator	Tanggapan					Indeks	Kriteria
		SS	S	N	TS	STS		
1	Abikom menunjukkan sikap yang penuh perhatian dan melayani secara pribadi terhadap pelanggan	5	12	0	0	0	73	Sedang
2	Abikom menjalin komunikasi yang baik kepada para pelanggan	6	11	0	0	0	74	Tinggi
	Abikom senantiasa berupaya untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan	4	13	0	0	0	72	Sedang
	Indeks Rata-rata X5						73	Sedang

Sumber: Data Olahan

Tabel 4.5 menggambarkan tanggapan responden tentang kepedulian (*Empathy*) dari pelayanan yang diberikan Abikom, ada tiga indikator pertanyaan empati, maka terlihat variabel kepedulian/empati pada pelayanan yang diberikan Abikom adalah sedang dengan indeks rata-rata 73 (sedang). Adapun indikator komunikasi menunjukkan indeks yang tinggi dengan nilai indeks 74 (tinggi), ini berarti kepedulian yang tinggi yang diberikan oleh

Hak Cipta Dilindungi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

abikom adalah dalam bentuk menjalin komunikasi yang baik kepada para pelanggan.

6. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan suatu perasaan di dalam diri seseorang terhadap apa yang telah diperoleh dan dirasakan ketika ia menjadi seorang konsumen.

Hasil tanggapan terhadap kepuasan konsumen dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan

No	Indikator	Tanggapan					Indeks	Kriteria
		SS	S	N	TS	STS		
1	Pelanggan merasa nyaman pada saat petugas Abikom memberikan pelayanan	7	10	0	0	0	75	Tinggi
2	Pelanggan merasa yakin atas jasa dan pelayanan yang diberikan Abikom	4	13	0	0	0	72	Sedang
3	Pelanggan selalu berminat menggunakan jasa EO abikom kembali	4	13	0	0	0	72	Sedang
4	Pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Abikom	7	10	0	0	0	75	Tinggi
5	Pelanggan akan merekomendasikan EO Abikom kepada kolega terdekat	5	12	0	0	0	73	Sedang
Indeks Rata-rata Y							73,40	Tinggi

Sumber: Data Olahan

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kepuasan yang tinggi, dengan nilai indeks rata-rata 73,40 yang artinya bahwa pelanggan sangat puas terhadap kualitas pelayanan jasa *event organizer* Abikom.

Hak Cipta Dilindungi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Hasil Analisis Data Penelitian

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan komputer dengan program aplikasi SPSS for Windows versi 17.00.

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Suatu instrumen dikatakan valid jika pernyataan pada suatu instrument mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai kolerasi r hitung dengan r tabel, dengan kriteria pengujian:

- 1) Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka item-item pertanyaan dinyatakan valid.
- 2) Jika r hitung $\leq r$ tabel, maka item-item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Adapun rumus yang dipakai pada uji validitas ini adalah dengan *korelasi pearson produk moment* yang sudah ada dalam program SPSS, yaitu :

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \cdot \sum y^2}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

x = deviasi rata-rata variabel X
 $= X - \bar{X}$

y = deviasi rata-rata variabel Y
 $= Y - \bar{Y}$

Hasil dari pengujian validitas dengan program SPSS dapat digambarkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.7
Uji Validitas

No	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Bukti Fisik (<i>Intangible</i>)			
	Indikator BF_1	0.524	0.514	Valid
	Indikator BF_2	0.570	0.514	Valid
	Indikator BF_3	0.609	0.514	Valid
	Indikator BF_4	0.807	0.514	Valid
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)			
	Indikator KH_1	0.562	0.514	Valid
	Indikator KH_2	0.761	0.514	Valid
	Indikator KH_3	0.572	0.514	Valid
	Indikator KH_4	0.802	0.514	Valid
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)			
	Indikator DT_1	0.563	0.514	Valid
	Indikator DT_2	0.857	0.514	Valid
	Indikator DT_3	0.779	0.514	Valid
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)			
	Indikator JM_1	0.832	0.514	Valid
	Indikator JM_2	0.799	0.514	Valid
	Indikator JM_3	0.807	0.514	Valid
5	Kepedulian (<i>Empathy</i>)			
	Indikator KP_1	0.789	0.514	Valid
	Indikator KP_2	0.880	0.514	Valid
	Indikator KP_3	0.704	0.514	Valid
6	Kepuasan Pelanggan			
	Indikator KPP_1	0.599	0.514	Valid
	Indikator KPP_2	0.762	0.514	Valid
	Indikator KPP_3	0.674	0.514	Valid
	Indikator KPP_4	0.750	0.514	Valid
	Indikator KPP_5	0.661	0.514	Valid

Sumber : *Data Olahan SPSS*

Tabel diatas dapat diketahui nilai r tabel dengan $df = 17-2 = 15$ dilihat pada taraf signifikan 5% yaitu 0.514. Sedangkan nilai dalam uji ini adalah *person correlation* antara item pertanyaan dengan total skor variabel. Dan

Hak Cipta Dilindungi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diketahui nilai r hitung ≥ 0.514 artinya adalah *keseluruhan instrumen penelitian dikatakan valid*.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keandalan dari instrumen pernyataan yang valid. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *cronbach's alpha*, adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika $\alpha \geq r$ tabel, maka dinyatakan reliabel/konsisten
- b. Jika $\alpha \leq r$ tabel, maka dinyatakan tidak reliabel/tidak konsisten

Rumus reliabilitas adalah dengan metode alfa:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \sum_{s^2} s^2_i \right)$$

Dimana:

k = jumlah item

s^2 = jumlah variabel skor total

s^2 = varians responden untuk item.

Hasil analisis dari uji reliabilitas dengan SPSS dapat digambarkan pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach's	r Tabel	Keterangan
X ₁	0.740	0.514	Reliabel
X ₂	0.765	0.514	Reliabel
X ₃	0.794	0.514	Reliabel
X ₄	0.826	0.514	Reliabel
X ₅	0.823	0.514	Reliabel
Y	0.773	0.514	Reliabel

Sumber: Data Olahan SPSS

Hak Cipta Dilindungi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai alpha variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 dan $Y \geq r$ Tabel 0.514 yang artinya bahwa konsistensi instrumen dalam penelitian ini adalah *reliabel* atau *dapat dipercaya*.

2. Uji Asumsi Klasik

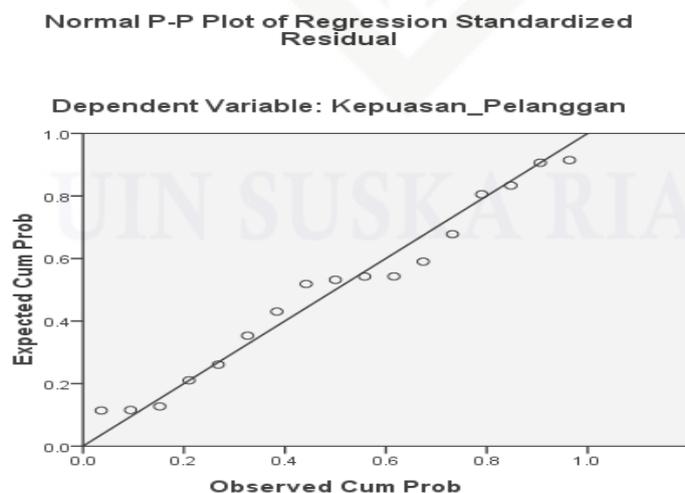
a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk mengetahui pola distribusi dari suatu data hasil penelitian. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik.

Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

Gambar 4.1
Uji Normalitas



Sumber: Data Olahan SPSS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

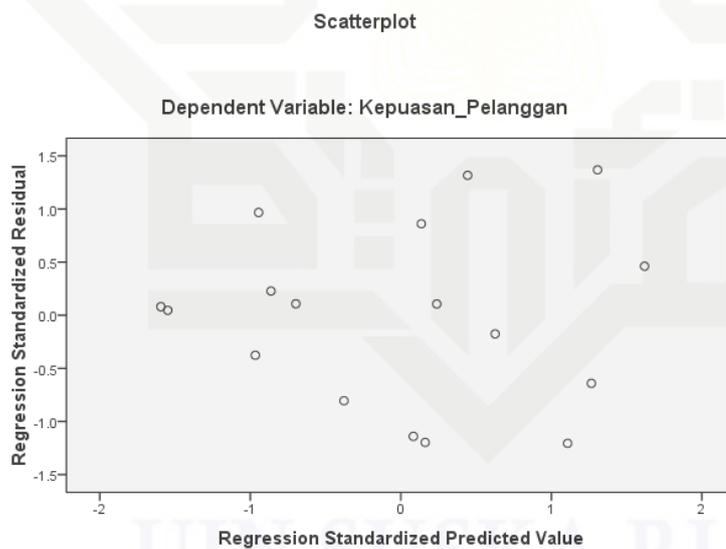
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa titik-titik berada tidak jauh dari garis diagonal. Hal ini berarti bahwa *model regresi tersebut sudah berdistribusi normal*.

b. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik scatterplots heteroskedastisitas antara nilai prediksi variabel dependen dengan variabel independen. Dengan kriteria jika titik-titik menyebar secara acak serta tersebar di atas maupun di bawah angka 0 dan sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4.2
Uji Heteroskedastisitas



Sumber: *Data Olahan SPSS*

Dari scatterplots di atas, terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 dan sumbu Y, hal ini dapat disimpulkan bahwa *tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi*.

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. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$). Maka kriteria pengambilan keputusannya sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *tolerance* ≤ 0.10 atau $VIF \geq 10.00$ maka terjadi multikolinearitas antara variabel bebas.
- 2) Jika nilai *tolerance* ≥ 0.10 atau $VIF \leq 10.00$ maka tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas.

Tabel 4.9
Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Bukti fisik	0.813	1.230	Tidak Multikolinearitas
Kehandalan	0.837	1.195	Tidak Multikolinearitas
Daya tanggap	0.954	1.048	Tidak Multikolinearitas
Jaminan	0.246	4.069	Tidak Multikolinearitas
Kepedulian	0.224	4.460	Tidak Multikolinearitas

Sumber: *Data Olahan SPSS*

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai *tolerance* (bukti fisi, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian) ≥ 0.10 dan nilai VIF (bukti fisi, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian) ≤ 10.00 maka dapat disimpulkan *tidak terjadi multikolinearitas diantara variabel bebas*.

Hak Cipta Dilindungi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Model persamaan analisis regresi linear berganda adalah berbentuk sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Dari hasil analisis data dengan SPSS maka dapat digambarkan nilai-nilai persamaan regresi sebagai berikut,

Tabel 4.10
Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	22.237	7.874		2.824	.019		
	Bukti_Fisik	.394	.164	.375	2.402	.022	.813	1.230
	Kehandalan	.386	.167	.358	2.311	.032	.837	1.195
	Daya_Tanggap	.511	.085	.417	6.018	.007	.954	1.048
	Jaminan	.410	.121	.360	3.388	.016	.246	4.069
	Kepedulian	.856	.099	.586	8.646	.000	.224	4.460

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Sumber: *Data Olahan SPSS*

Model persamaan yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 22,237 + 0,394 X_1 + 0,386 X_2 + 0,511 X_3 + 0,410 X_4 + 0,856 X_5$$

Persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa koefisien regresi variabel bukti fisik (*tangible*), variabel keandaan (*reliability*), variabel daya tanggap (*responsiveness*), variabel jaminan (*assurance*), dan variabel kepedulian (*emphaty*) mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

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.

Pengaruh yang positif menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan akan positif bila variabel-variabel bukti fisik, keadaan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian meningkat. Dari hasil koefisien regresi berganda yang telah dijelaskan pada uraian diatas selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis yang dilakukan secara parsial maupun simultan.

4. Pengujian Hipotesis

a. Uji t (Pengujian hipotesis secara parsial)

Pengujian Hipotesis dengan menggunakan uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yang signifikan secara parsial terhadap variabel terikat dengan mengukur derajat hubungan antara satu variabel bebas dengan variabel terikatnya. Dalam menentukan diterima atau ditolaknya hipotesis, maka harus dicari dari nilai t tabel dengan menentukan *degree of freedom* (df) adalah:

$$\begin{aligned} \text{degree of freedom (df)} &= n - 2 \\ &= 17 - 2 \\ &= 15 \end{aligned}$$

Diketahui nilai t tabel pada taraf signifikansi 0.05 atau 5% (2-tailed) dengan persamaan:

$$\begin{aligned} t \text{ tabel} &= n - k - 1 : \alpha / 2 \\ &= 17 - 5 - 1 : 0.05 / 2 \\ &= 11 : 0.025 \\ &= 2,201 \end{aligned}$$

Keterangan: n = jumlah

k = Jumlah variabel bebas

1 = Konstan

Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Jika $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$ maka H_a diterima/ H_0 ditolak
- b. Jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima/ H_a ditolak

1) Variabel Bukti Fisik (*tangible*)

Hasil pengujian seperti yang terlihat pada tabel 4.10 diatas, diperoleh nilai t hitung untuk variabel tampilan fisik (*tangible*) menunjukkan nilai $t \text{ hitung} = 2,404 > t \text{ tabel} = 2,201$ dan dengan nilai signifikansi sebesar $0,022 < 0,05$. Dan dapat disimpulkan bahwa bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan yang artinya H_a diterima/ H_0 ditolak. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa bukti fisik memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2) Variabel Keandalan (*reliability*)

Hasil pengujian seperti yang terlihat pada tabel 4.10 diatas, diperoleh nilai t hitung untuk variabel keandalan (*reliability*) menunjukkan nilai $t \text{ hitung} = 2,311 > t \text{ tabel} = 2,201$ dan dengan nilai signifikansi sebesar $0,032 < 0,05$. Dan dapat disimpulkan bahwa keandalan (*reliability*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan yang artinya H_a diterima/ H_0 ditolak. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa keandalan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

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.

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.

3) Variabel Daya tanggap (*responsiveness*)

Hasil pengujian seperti yang terlihat pada tabel 4.10 diatas, diperoleh nilai t hitung untuk variabel daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan nilai t hitung = 6,018 > t tabel = 2,201 dan dengan nilai signifikansi sebesar 0,007 < 0,05. Dan dapat disimpulkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan yang artinya H_a diterima/ H_0 ditolak. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa daya tanggap memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4) Variabel Jaminan (*assurance*)

Hasil pengujian seperti yang terlihat pada tabel 4.10 diatas, diperoleh nilai t hitung untuk variabel jaminan (*assurance*) menunjukkan nilai t hitung = 3,388 > t tabel = 2,201 dan dengan nilai signifikansi sebesar 0,016 < 0,05. Dan dapat disimpulkan bahwa jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan yang artinya H_a diterima/ H_0 ditolak. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa jaminan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5) Variabel kepedulian (*empathy*)

Hasil pengujian seperti yang terlihat pada tabel 4.10 diatas, diperoleh nilai t hitung untuk variabel kepedulian (*empathy*) menunjukkan nilai t hitung = 8,646 > t tabel = 2,201 dan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Dan dapat disimpulkan bahwa

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.

kepedulian (*empathy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan yang artinya H_a diterima/ H_0 ditolak. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa kepedulian memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

b. Uji F (Pengujian hipotesis secara simultan)

Hasil pengujian hipotesis secara simultan (serentak/bersama) dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11
Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.800	5	4.760	3.419	.000 ^a
	Residual	15.317	11	1.392		
	Total	39.117	16			

a. Predictors: (Constant), Kepedulian, Daya_Tanggap, Kehandalan, Bukti_Fisik, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Sumber: *Data Olahan SPSS*

Pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dilakukan dengan menggunakan uji F. Hasil perhitungan statistik dengan SPSS menunjukkan nilai F hitung = 3,419 > F tabel = 3,20 dan, dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 dan F hitung > F tabel menunjukkan bahwa secara bersama-sama bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hak Cipta Dilindungi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Koefisien Determinasi

Pedoman untuk menentukan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

- 1) 0.00 – 0.20 : Sangat rendah
- 2) 0.20 – 0.40 : Rendah
- 3) 0.40 – 0.70 : Sedang
- 4) 0.70 – 0.90 : Kuat
- 5) 0.90 – 1.00 : Sangat Kuat

Tabel 4.12
Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.659 ^a	.435	.410	1.471

a. Predictors: (Constant), Kepedulian, Daya_Tanggap, Kehandalan, Bukti_Fisik, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Sumber: *Data Olahan SPSS*

Nilai R menunjukkan korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen. Dari *output* diatas diketahui nilai R sebesar 0.659. Artinya adalah bahwa korelasi antara variabel independen (bukti fisik, keadaan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian) dengan variabel dependen (kepuasan pelanggan) memiliki *hubungan yang sedang*. Tabel diatas menunjukkan nilai R square 0.435. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel independen (bukti fisi, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) adalah 43,5%, sedangkan 56,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

C. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa *Event Organizer* Abikom

Pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, pada dasarnya berpusat pada upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen.⁶⁷ Dalam ilmu pemasaran pada umumnya, tujuan akhir dari pelayanan adalah kepuasan konsumen. Tidak ada batasan dalam pemberian layanan, layanan dalam bentuk apapun bisa berikan dengan tujuan agar mendapatkan kepuasan dan loyalitas konsumen.

Adapun konsep pemasaran Islam dalam memberikan pelayanan kepada konsumen adalah sebagai bentuk implementasi dari sifat *ta'awun* (tolong-menolong). Dalam memberikan pelayanan maka Islam meletakkan batas-batas pada bentuk pelayanan yang mengarah kepada kebajikan, sebagaimana firman Allah SWT:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢٠٢﴾

Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.” (QS. Al-Maidah: 02)⁶⁸

Ayat diatas menjelaskan bahwa tidak dibenarkan adanya tolong-menolong atau memberikan pelayanan kepada orang lain berupa pertolongan

⁶⁷ Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta.: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1999), h. 39

⁶⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: CV Darus Sunnah, 2002), h. 107

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.

atau pelayanan yang mengarah kepada perbuatan dosa atau melanggar syariat Islam. Maka ayat diatas menjadi dasar batasan pemberian pelayanan kepada konsumen atau pelanggan.

Pelayanan yang diberikan oleh manajemen suatu perusahaan bukan hanya untuk orientasi kepuasan konsumen semata, tetapi layanan yang diberi haruslah sesuatu yang bermanfaat bagi sipenerima layanan tersebut. Dalam salah satu haditsnya rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah :

عن جابر قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : المؤمن يألف ويؤلف ، ولا خير فيمن لا يألف ، ولا يؤلف ، وخير الناس أنفعهم للناس

Artinya: “Diriwayatkan dari Jabir berkata, ”Rasulullah saw bersabda, 'Orang beriman itu bersikap ramah dan tidak ada kebaikan bagi seorang yang tidak bersikap ramah. Dan sebaik-baik manusia adalah orang yang paling bermanfaat bagi manusia.' ” (HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqtni)⁶⁹

Dalam kitab Shahih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits:

مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا، نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ

⁶⁹ Muhammad Nasharuddin Al-Albani, *Shahih Al Jami' Ash-Shaghir*, Penerjemah Imran Rosadi dan Andi Arlin, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2004), Buku 2, h 130

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.

Artinya: *“Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya.”* (HR. Muslim)⁷⁰

Hadits ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayanan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi. Dan yang juga perlu kita tegaskan disini bahwa hadits ini melarang kita untuk mengumbar aib (keburukan) orang lain, karena konsekuensi mengumbar keburukan orang lain adalah Allah akan membuka keburukan kita dihadapan makhluknya.

Hadits berikutnya adalah tentang standar layanan yang “harus” diberikan kepada sesama. Beliau Rasulullah SAW bersabda dalam hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA :

حَدَّثَنَا مُسَدَّدٌ قَالَ حَدَّثَنَا يَحْيَى عَنْ شُعْبَةَ عَنْ قَتَادَةَ عَنْ أَنَسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَعَنْ حُسَيْنِ الْمُعَلَّمِ قَالَ حَدَّثَنَا قَتَادَةُ عَنْ أَنَسٍ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ

Artinya: *“Telah menceritakan kepada kami Musaddad berkata, telah menceritakan kepada kami Yahya dari Syu'bah dari Qotadah dari Anas dari Nabi shallallahu 'alaihi wasallam Dan dari Husain Al Mu'alim berkata, telah menceritakan kepada kami Qotadah dari Anas dari Nabi shallallahu 'alaihi wasallam, beliau bersabda: "Tidaklah beriman seseorang dari kalian sehingga dia mencintai*

⁷⁰ Imam An-Nawawi, *Arba'in Nawawiyah; 40 Hadis Paling Populer*, Penerjemah Budiman Mustofa, (Solo: Ziyad Visi Media, 2010), h. 106

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.

saudaranya sebagaimana dia mencintai dirinya sendiri". (HR. Bukhari).⁷¹

Inti hadits diatas adalah “Perlakukan saudara kita seperti kita memperlakukan diri kita sendiri”. Setiap orang pasti ingin diperlakukan dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikan keinginan kita tersebut ketika melayani orang lain.

Konsep pemasaran dalam Islam mengajarkan bahwa memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan, baik itu berupa barang atau jasa tidak dibenarkan memberikan layanan yang buruk atau tidak berkualitas. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (QS. Al-Baqarah: 267)⁷²

Adapun pembahasan mengenai tinjauan ekonomi Islam terhadap pelayanan jasa *event organizer* Abikom, maka para ahli telah membagi pelayanan kepada lima dimensi yaitu berupa *tangibles* (bukti fisik), *reliability*

⁷¹ M. Nasharuddin Al-Albani, *Ringkasan Shahih Bukhari*, Penerjemah As’ad Yasin dan Elly Latifa, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), Jilid 1, h. 25

⁷² Departemen Agama RI, *Op.cit*, h. 46

(kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (kepedulian).

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Dimensi *tangibles* (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan yang berlebihan dan melakukan pemborosan. Hendaknya fasilitas yang digunakan sesuai dengan kebutuhan sebuah event. Pernyataan ini sebagaimana yang dilarang dalam Al Qur'an surat Al Isra' ayat 27 yaitu:

إِنَّ الْمُبَذِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيْطَانِ ۖ وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ كَفُورًا ﴿٢٧﴾

Artinya: “*Sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah saudara-saudara syaitan dan syaitan itu adalah sangat ingkar kepada Tuhannya*”. (QS. Al Isra': 27)⁷³

Kemudian surat At-Takaatsur ayat 1-5, yang berbunyi:

أَلْهَنكُمْ التَّكَاثُرُ ﴿١﴾ حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ﴿٢﴾ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٣﴾ ثُمَّ

كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٤﴾ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ﴿٥﴾

Artinya: “*Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk kedalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu) dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin*”. (QS. At-Takaatsur: 1-5)⁷⁴

Ayat-ayat diatas menjelaskan bahwa kita dilarang untuk bersikap boros dan bermegah-megahan dalam kemewahan. Hendaknya setiap

⁷³ *Ibid*, h. 284

⁷⁴ *Ibid*, h. 601

fasilitas yang diberikan haruslah disesuaikan dengan kebutuhan dan tidak berlebihan. Sementara pelayanan bukti fisik Abikom berupa fasilitas, perlengkapan, sarana dan prasarana yang disediakan oleh Abikom *event organizer* tidak menunjukkan sifat yang berlebihan atau pemborosan dalam memberikan fasilitas kepada pelanggan. Fasilitas atau sarana dan prasarana yang disediakan disesuaikan dengan tingkat kebutuhan dan kegunaannya dalam penyelenggaraan event yang diselenggarakan. Semakin besar event yang dilaksanakan semakin besar pula fasilitas yang disediakan, namun bukan berarti bersikap boros dan bermegah-megahan, tetapi menyesuaikan dengan kebutuhan dan kegunaan. Abikom sangat memperhatikan kualitas perlengkapan dan fasilitas yang disediakan agar pelanggan tidak kecewa dengan jasa yang mereka berikan.

2. *Reliability* (kehandalan)

Dimensi *reliability* (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk menjalankan pekerjaan secara sempurna dan memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Berkenaan dengan kehandalan, dalam hadits Rasullulah saw yang diriwayatkan oleh Bukhari-Muslim, dari Abu Musa al-Asy'ary ra, beliau bersabda:

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.

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.

إِنَّ الْخَازِنَ الْمُسْلِمَ الَّذِي يُنْفِذُ وَرَبَّمَا قَالَ يُعْطَى مَا أُمِرَ بِهِ كَامِلًا مُّوَفَّرًا
طَيِّبٌ بِهِ نَفْسُهُ فَيَدْفَعُهُ إِلَى الَّذِي أُمِرَ لَهُ بِهِ أَحَدُ الْمُتَصَدِّقِينَ

Artinya: “Seorang muslim yang menjadi bendahara yang amanat, yang melaksanakan tugas yang diperintahkan kepadanya dengan sempurna dan suka hati, dan ia memberikannya kepada siapa yang diperintahkan memberikannya, maka bendahara itu termasuk salah seorang yang mendapat pahala bersedekah”. (HR. Muslim).⁷⁵

Hadits diatas menjelaskan bahwa kita harus melaksanakan tugas yang diberikan kepada kita dengan sempurna dan dengan suka hati. Ini menunjukkan bahwa kehandalan dalam bekerja amat dibutuhkan bila ingin menjadi orang yang amanat dalam bekerja. Adapun Abikom selalu berusaha untuk pemberian jasa yang akurat, dan tanpa kesalahan. Karena jasa yang diberikan dikerjakan oleh orang-orang yang handal dibidangnya. Namun apabila terjadi kesalahan atau kegagalan maka Abikom akan bertanggung jawab penuh terhadap kegagalan tersebut tanpa akan merugikan pelanggan.

3. Responsiveness (daya tanggap)

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu

⁷⁵ Muhammad Nasharuddin Al-Albani, *Ringkasan Shahih Muslim*, Penerjemah KMCP Imron Rosadi, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2007), Jilid 1, h. 404

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

pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat, sebagaimana yang dinyatakan dalam hadis Rasulullah SAW diriwayatkan oleh Bukhari, yaitu:

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ سِنَانَ حَدَّثَنَا فُلَيْحُ بْنُ سُلَيْمَانَ حَدَّثَنَا هِلَالُ بْنُ عَلِيٍّ عَنْ عَطَاءِ بْنِ يَسَارٍ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا ضِيَعَتِ الْأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ قَالَ كَيْفَ إِضَاعَتُهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ إِذَا أُسْنِدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ

Artinya: "Telah menceritakan kepada kami Muhammad bin Sinan telah menceritakan kepada kami Fulaih bin Sulaiman telah menceritakan kepada kami Hilal bin Ali dari 'Atha' bin yasar dari Abu Hurairah radhilayyahu'anhu mengatakan; Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Jika amanat telah disia-siakan, tunggu saja kehancuran terjadi." Ada seorang sahabat bertanya; 'bagaimana maksud amanat disia-siakan?' Nabi menjawab; "Jika urusan diserahkan bukan kepada ahlinya, maka tunggulah kehancuran itu." (HR. Bukhari)⁷⁶

⁷⁶ Ibnu Hajar Al Asqalani, *Fathul Baari; Penjelasan Kitab Shahih Al Bukhari*, Penerjemah Amir Hamzah, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2009), Jilid 31, h. 348

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.

Hadits tersebut diatas menjelaskan bahwa segala sesuatu haruslah diberikan kepada ahlinya, yaitu orang yang tanggap dan memiliki keahlian dalam mengerjakan pekerjaannya. Adapun Abikom telah mempersiapkan dan menempatkan karyawan/pegawai yang terlatih, mampu bekerja secara profesional, tanggap dalam melayani dan cepat dalam menangani masalah yang terjadi. Karyawan juga dibekali dengan pelatihan-pelatihan yang dapat menambah wawasan dan kemampuan kerja. Jasa yang diberikan oleh Abikom dalam penyelenggaraan event dilakukan oleh orang-orang yang ahli dibidangnya, sehingga pelayanan jasa yang diberikan cepat dan tanggap.

4. Assurance (jaminan)

Dimensi *assurance* (jaminan) berkenaan dengan menepati janji atas jaminan kualitas jasa yang diberikan oleh pemberi jasa. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya: “Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”. (QS. An-Nahl: 91)⁷⁷

⁷⁷ Departemen Agama RI, *Op.cit*, h. 278

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.

Dan Juga al Qur'an Surat Ali Imran ayat 76 menyatakan bahwa:

بَلَىٰ مَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِ ۖ وَاتَّقَىٰ فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ ﴿٧٦﴾

Artinya: “(Bukan demikian), sebenarnya siapa yang menepati janji (yang dibuat)nya[207] dan bertakwa, Maka Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa”. (QS. Ali Imran: 76)⁷⁸

Ayat-ayat diatas menjelaskan bahwa kita diperintahkan agar menepati janji-janji yang kita berikan kepada pelanggan. Adapun Jasa *event organizer* Abikom memberikan janji jaminan atas kualitas jasa yang mereka berikan kepada para pelanggan. Dan untuk menepati janji atas jaminan tersebut maka Abikom mempekarjakan karyawan-karyawan yang sudah berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas tentang event dan pelayanan yang diberikan. Sehingga dengan demikian janji yang diberikan Abikom tentang jaminan kualitas jasa akan dapat terlaksana. Ini terlihat juga dari tanggapan respondeng tentang pertanyaan angket bahwa responden menjawab setuju dan sangat setuju bahwa jaminan event terselenggara sesuai yang diharapkan.

5. *Empathy* (kepedulian)

Dimensi *empathy* (kepedulian) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap

⁷⁸ *Ibid*, h. 59

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.

empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. Kesediaan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen. Berkenaan dengan empati, Rasulullah menyuruh kita untuk mencintai saudaranya seperti ia mencintai dirinya sendiri:

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ الْمُثَنَّى وَابْنُ بَشَّارٍ قَالَا حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ جَعْفَرٍ حَدَّثَنَا شُعْبَةُ قَالَ سَمِعْتُ قَتَادَةَ يُحَدِّثُ عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ أَوْ قَالَ لِجَارِهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ.

Artinya: “Telah menceritakan kepada kami Muhammad bin al-Mutsanna dan Ibnu Basysyar keduanya berkata, telah menceritakan kepada kami Muhammad bin Ja'far telah menceritakan kepada kami Syu'bah dia berkata, aku mendengar Qatadah menceritakan dari Anas bin Malik dari Nabi shallallahu 'alaihi wasallam, beliau bersabda: "Tidaklah salah seorang dari kalian beriman hingga dia mencintai untuk saudaranya, atau dia mengatakan, 'untuk tetangganya sebagaimana yang ia cintai untuk dirinya sendiri." (HR. Muslim).⁷⁹

Hadits diatas menunjukkan bahwa kita harus bersikap Empati atau peduli kepada sesama, yaitu dengan mencintai saudara kita seperti kita mencintai diri kita sendiri. Adapun Abikom dalam memberikan pelayanan selau menuntut agar para pegawai/karyawannya selalu peduli, perhatian, amanat dan memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan suka hati.

⁷⁹ Muhammad Nasharuddin Al-Albani, *Ringkasan Shahih Muslim*, Penerjemah KMCP Imron Rosadi, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2007), Jilid 1, h. 32

Sehingga diharapkan komunikasi antara pelanggan dengan Abikom dapat sejalan dan berdampak pada terjalinnya hubungan baik antara kedua belah pihak. Dari penerapan dimensi kepedulian ini Abikom berharap dapat menciptakan efek loyalitas yang positif kepada para pelanggan.

Maka dari kelima dimensi pelayanan yang diterapkan oleh CV. Arsy Bakule Intelektual Komunikasi (ABIKOM) dalam memberikan layanan event organizer menunjukkan bahwa *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (kepedulian), adalah sudah sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam yang mengutamakan kejujuran, keadilan, keseimbangan, dan manfaat. Dari praktek yang dijalankan oleh Abikom maka tidak ada ditemui indikasi yang bertentangan dengan syariat Islam.

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.