

**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 KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PADA APOTEK HERU FARMA BANGKINANG  
MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE)



UIN SUSKA RIAU

OLEH

**EVI ARIATI LESTARI**

**NIM. 11625203812**

**PROGRAM S1  
JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
1441 H/2020**



**PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul “KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA APOTEK HERU FARMA BANGKINANG MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH” yang ditulis oleh:

Nama : **EVI ARIATI LESTARI**  
 Nim : 11625203812  
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 25 Juni 2020

Pembimbing Skripsi

  
Madona Khairunisa, SE. I., ME.Sy.  
 NIK. 130 217 028

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.



**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.

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul, **KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA APOTEK HERU FARMA BANGKINANG MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH**, yang ditulis oleh :

Nama : EVI ARIATI LESTARI  
 NIM : 11625203812  
 Program Studi : EKONOMI SYARIAH

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Selasa, 30 Juni 2020  
 Waktu : 13.30 WIB

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Juni 2020,

**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua  
**Dr. Wahidin, M. Ag**

Sekretaris  
**Dr. Jenita, SE., MM**

Penguji I  
**Afrizal Ahmad, M. Sy**

Penguji II  
**Bambang Hermanto, M. Ag**

Mengetahui :  
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

**Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag**  
 NIP. 19580712 196803 1 005



**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.

**ABSTRAK**

**Evi Ariati Lestari, (2020): *Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan pada Apotek Heru Farma Bangkinang Menurut Perspektif Ekonomi Syariah.***

Penelitian ini di latar belakang bahwa salah satu pelayanan yang ada di Apotek Heru Farma berada di jalan Prof. M Yamin Bangkinang, berdasarkan observasi dilapangan bahwa layanan yang diberikan seperti obat lengkap dan fasilitas mendukung. Namun, fenomena dilapangan bahwa konsumen yang kurang puas dan masih banyak complain. Maka, dirumuskan masalah yaitu Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Apotek Heru Farma Bangkinang dan Bagaimana tinjauan ekonomi syariah mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Apotek Heru Farma Bangkinang.

Penelitian ini dilakukan di Apotek Heru Farma Bangkinang, populasinya berjumlah 3000 orang. Sapel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden yang diambil berdasarkan rumus *Slovin*, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Accidental Sampling*. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, angket, dikumentasi dan studi kepustakaan. Selanjutnya, penulis menganalisa data menggunakan penelitian deskriptif kualitatif.

Kualitas pelayanan pada Apotek Heru Farma Bangkinang, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang diberikan dari segi pelayanan kepada konsumen Apotek Heru Farma yang terdiri dari 6 variabel diantaranya: Variabel kehandalan banyak sangat setuju yaitu 190 dengan besar persentase 28% dan persentase yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 57 atau 11%. Ini menunjukkan bahwa dari kehandalan Apotek Heru Farma sangat bagus. Variable daya tanggap dan kepedulian konsumen lebih banyak sangat setuju 185 dengan besar persentase 46% dan persentase yang paling sedikit yaitu netral sebanyak 30 atau 8%. Ini menunjukkan bahwa dari segi daya tanggap dalam pelayanan sudah bagus. Variabel jaminan, konsumen lebih banyak setuju yaitu 145 dengan besar persentase 48% dan persentase yang paling sedikit yaitu netral sebnyak 45 atau 15 %. Ini menunjukan bahwa dari segi jaminan pelayanan sudah bagus. Variable empati, konsumen lebih banyak setuju yaitu 93 dengan besar persentase 31% dan persentase yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebnyak 56 atau 19%. Ini menunjukkan bahwa dari segi variable empati konsumen sudah bagus. Variable bukti fisik, konsumen lebih banyak sangat setuju yaitu 188 dengan besar persentase 47% dan persentase yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju sebanyak 9 atau 2,25%. Ini menunjukan bahwa dari segi variable bukti fisik sudah bagus. Variable kepuasan konsumen, konsumen lebih banyak sangat setuju yaitu 188 dengan besar persentase 47% dan persentase yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju sebnyak 67 atau 17%. ini menunjukan bahwa dari segi variable konsumen sudah puas.

Dalam pandangan Islam memberikan pelayanan dengan adanya kejujuran, keramahan, kesopanan, keadilan adalah suatu kewajiban yang harus dilakukan sesuai dengan Syara'. Dalam penelitian ini Apotek Heru Farma telah melaksanakan pelayanan yang sebaik mungkin tetapi belum sepenuhnya sesuai Syara' karena masih kurang memperhatikan keadilan karyawannya.

**Keyword : *Kepuasan Konsumen, Pelayanan.***

**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.

**KATA PENGANTAR**


Segala puji dan puja Alhamdulillah bagi Allah SWT yang telah melimpahkan karunianya dan telah memberikan kekuatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam atas junjungan alam, buah hati Aminah Habibullah, kekasih Allah yakni Nabi Muhammad SAW, dengan berlapaskan *Allahumma Sholi 'Ala Sayyidina Muhammad Wa 'Ala Ali Sayyidina Muhammad* mudah-mudahan dengan seringnya bersholawat kita termasuk umatnya yang mendapat syafaat beliau di akhirat kelak. Amiin.

Skripsi berjudul **“Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Apotek Heru Farma Bangkinang Menurut Perspektif Ekonomi Syariah”**. Skripsi ini hasil karya ilmiah yang disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) oleh setiap mahasiswa strata satu (S1) Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari sempurna. Hal ini tidak lain karena keterbatasan kemampuan, cara berfikir dan pengetahuan yang penulis miliki. Karena itu saran dan kritikan yang membangun sangat penulis harapkan. Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini banyak sekali bantuan, perhatian, bimbingan, motivasi, saran dan pikiran dari berbagai pihak yang penulis dapatkan, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari ada kelebihan dan kekurangan, kalau terdapat kebenaran dalam skripsi ini maka kebenaran itu berasal dari Allah

**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.

SWT. Namun kalau dalam skripsi ini terdapat kesalahan itu datangnya dari penulis sendiri. Hal ini tidak lain karena keterbatasan kemampuan, cara berfikir dan pengetahuan yang penulis miliki. Atas segala kekurangan dalam penulisan penulis mengharapkan kritikan dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sehingga diharapkan dapat membawa perkembangan dikemudian hari. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak- pihak yang telah membantu penulis sehingga selesainya skripsi ini yaitu kepada:

1. Terimakasih yang paling istimewa untuk Ibunda Rosmiati yang telah mencurahkan kasih sayang, cinta dan pengorbanan nya kepada penulis yang tidak mungkin sanggup penulis balas, dan tak henti-hentinya mendo'akan penulis dan memberikan penulis semangat sehingga penulis bisa sampai seperti ini.
2. Bapak Prof. DR. Akhmad Mujahidin, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya.  
 Bapak DR. H. Hajar, M. Ag. Selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum,  
 Bapak DR. Heri Sunandar, M. Ci selaku wakil dekan 1,  
 Bapak DR. Wahidin, M.Ag selaku wakil dekan II, dan  
 Bapak Dr. H. Magfirah, M.Ag selaku wakil dekan III  
 Bapak Dr. Syahpawi selaku ketua jurusan Ekonomi Syariah dan Bapak Syamsurizal, SE,M.Sc.Ak, selaku sekretaris jurusan Ekonomi syariah, serta Bapak/ Ibu dosen dan karyawan karyawan Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan nasehat- nasehat yang terbaik serta membantu penulis selama perkuliahan.



**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.

Ibu Madona Khairunnisa, S.E.I.M.E.Sy selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, memperbaiki dan menyempurnakan materi dan telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan petunjuk pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bapak Zainal Arifin, Drs. M.A., selaku pembimbing Akademis penulis, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan nasehat dan motivasi kepada penulis.

Kepala perpustakaan beserta pegawainya yang telah memerikan kemudahan kepada penulis untuk mendapatkan buku- buku untuk menyelesaikan skripsi ini.

Pemilik Apotek Heru Farma Bangkinang. Khusus Ibuk yang telah memberikan peluang untuk penulis meneliti dan meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Kepada sahabat tercinta Wan Nur Suhaila terimakasih sudah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Semua Teman- Teman Ei D, dan seluruh jurusan Ekonomi Syariah angkatan 2016 dan teman-teman diluar kampus.

Harapan penulis semoga Allah SWT menerima amal kebaikan mereka dan membalasnya dengan kebaikan yang jauh lebih baik.Semoga skripsi ini bermanfaat dan bisa menambah ilmu pengetahuan. Terima Kasih.

Wassalam.

Pekanbaru, 19 Juni 2020

Penulis,

**EVI ARIATI LESTARI**  
**NIM. 11625203812**



**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
E. Metode Penelitian .....	11
1. Lokasi Penelitian .....	11
2. Subjek dan Objek Peneliti .....	11
3. Sumber Data .....	12
4. Populasi dan Sampel.....	12
5. Teknik Pengumpulan Data .....	14
6. Teknik Analisis Data .....	15
7. Metode Penulisan .....	15
F. Penulisan Terdahulu .....	16
G. Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II PROFIL PERUSAHAAN</b>	
A. Sejarah Apotek Heru Farma Bangkinang.....	19
B. Tujuan Didirikan Apotek Heru Farma Bangkinang .....	19
C. Struktur Administrasi .....	20
D. Struktur Organisasi .....	21
E. Produk-Produk Apotek Heru Farma Bangkinang .....	23
<b>BAB III LANDASAN TEORI</b>	
A. Kepuasan Konsumen .....	25
B. Kepuasan Konsumen dalam Pandangan Ekonomi Islam .....	31
C. Kualitas Pelayanan .....	32

**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.

D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan .....	37
E. Kualitas Pelayanan dalam Pandangan Ekonomi Islam.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Kualitas Pelayanan Apotek Heru Farma Bangkinang .....	41
B. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Apotek Heru Farma Bangking.....	43
C. Tinjauan Ekonomi Syaria’ah Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Apotek Heru Farma Bangkinang .....	47
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran .....	53

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**BIOGRAFI PENULIS**



**DAFTAR TABEL**

Tabel II.1	Produk Kosmetik .....	23
Tabel II. 2	Produk Suplemen Kesehatan .....	24
Tabel II. 3	Produk Herbal .....	24
Tabel. IV.1	Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Variabel <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	43
Tabel IV.2	Rekapitulasi hasil kuisisioner variabel daya tanggap dalam pelayanan .....	44
Tabel IV.3	Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Variabel jaminan.....	45
Tabel IV.4	Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Variabel empati.....	45
Tabel IV.5	Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Variabel Bukti Fisik.....	46
Tabel IV.5	Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Variabel Kepuasan Konsumen	47

**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 I

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang Masalah

Profesi farmasi merupakan profesi yang berhubungan dengan seni dan ilmu dalam penyediaan (pengolahan) bahan sumber alam dan bahan sintesis yang cocok dan menyenangkan untuk di distribusikan dan digunakan dalam pengobatan dan pencegahan suatu penyakit. Farmasi meliputi pengetahuan tentang identifikasi, kombinasi, analisa dan standarisasi obat dan pengobatan, termasuk pula sifat-sifat obat dan distribusinya yang aman dan pula dalam penggunaannya.<sup>1</sup>

Pada seperempat abad terakhir ini fungsi Apoteker telah banyak berubah, baik mengenai orientasi pribadi maupun aktivitas profesi. Apoteker bukan lagi membuat obat dengan tangan dan melayani resep secara rahasia yang mengandung obat, tetapi dia sekarang merupakan partner dalam tim kesehatan yang menangani obat dengan potensi dengan nilai yang benar dan dibuat dalam industri farmasi yang canggih.<sup>2</sup>

Sehubungan dengan visi pembangunan kesehatan yang diprogramkan oleh pemerintah, maka seluruh wilayah yang ada di Indonesia senantiasa mendapat perhatian dalam pengembangan dan peningkatan sarana kesehatan, serta peningkatan kualitas, kemampuan dari tenaga kesehatan dan tenaga

---

<sup>1</sup>Moh. Anief, *Farmasetika*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1993), h. 1.

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



penunjang kesehatan lainnya. Sehingga masyarakat dapat memenuhi kebutuhan serta pelayanan yang lebih baik dalam bidang kesehatan.<sup>3</sup>

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.<sup>4</sup> Karena kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa itu sendiri, apakah dapat memenuhi tingkat keinginan, hasrat, dan tujuan konsumen.<sup>5</sup> Karena fokus dari kualitas adalah kepuasan konsumen.<sup>6</sup> Konsumen merupakan orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi, maka hanya merekalah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan bagaimana kebutuhan mereka.<sup>7</sup>

Pada dasarnya kepuasan konsumen secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Menurut Band kepuasan konsumen sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan konsumen.<sup>8</sup>

Kepuasan konsumen sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap

<sup>3</sup>Oshigita, *Tujuan dan Sasaran Strategis*, Diakses pada 15 Oktober 2019 Dari [https://oshigita.wordpress.com/tag/tujuan -dan-sasaran-strategi.html](https://oshigita.wordpress.com/tag/tujuan-dan-sasaran-strategi.html).

<sup>4</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 15.

<sup>5</sup>M.N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 50.

<sup>6</sup>*Ibid.*

<sup>7</sup>Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2001), h.103.

<sup>8</sup>M.N Nasution, *Loc. Cit.*,

#### 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.

kinerja suatu produk atau harapan-harapannya.<sup>9</sup> Kepuasan konsumen juga merupakan konsep yang paling menentukan dalam pemikiran pemasaran dan riset konsumen. Secara teori, konsumen yang merasa puas dengan produk, jasa, atau merek kemungkinan besar akan terus membelinya dan memberitahukan kepada yang lain perihal pengalaman-pengalaman menyenangkan yang dirasakan produk, jasa atau merek tersebut.<sup>10</sup>

Kunci membentuk fokus kepuasan pada konsumen dengan menempatkan karyawan untuk berhubungan langsung dengan pelanggan dan memberdayakan karyawan untuk mengambil tindakan yang diperlukan untuk memuaskan para pelanggan. Jadi, interaksi antara karyawan dan pelanggan merupakan unsur yang sangat penting dalam pembentukan fokus pada konsumen atau pelanggan.<sup>11</sup>

Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Kualitas produk, konsumen akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

<sup>9</sup>Philip Kotler, Kevin Lana Keller, *Manjemen Pemasaran Jilid 1, Terjemahan dari Benyamin Molan*, (Jakarta: Indeks, 2009), h. 139.

<sup>10</sup>J. Paul Peter, Jerry C, *Olcon Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Edisi-2*, (Jakarta: Salemba Empat, 2010), h. 184.

<sup>11</sup>M.N Nasution, *Op.Cit.*,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.

3. Emosi, yaitu konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial yang membuat konsumen merasa puas terhadap merek tertentu.
4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mendapatkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
5. Biaya, yaitu konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.<sup>12</sup>

Kebanyakan konsumen menginginkan layanan yang cepat, baik, murah, dan mudah dari perusahaan.<sup>13</sup> Salah satu cara yang dapat digunakan untuk memenangkan persaingan dalam bidang jasa yaitu kualitas pelayanan. Dimana kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen.<sup>14</sup> Kualitas menurut Garvin dan Havis menyatakan bahwa suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja,

<sup>12</sup>Admin, *Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen*, Artikel diakses pada 15 Oktober 2019 dari <http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/03/faktor-mempengaruhi-kepuasan-konsumen.html>.

<sup>13</sup>Demawan Wibisono, *Manajemen Kinerja Korporasi dan Organisasi Panduan Penyusunan Indikator*, (Jakarta: Erlangga, 2011), h. 50.

<sup>14</sup>Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Jakarta: Andi, 2004), 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.



proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.<sup>15</sup>

Kualitas pelayanan merupakan syarat kelangsungan hidup dari perusahaan penghasil produk atau jasa. Tingginya kualitas pelayanan yang diberikan akan tercermin pada aspek kepuasan para pengguna jasa (pelanggan). Kualitas pelayanan sebagai suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk sesuai dengan ukuran berlaku pada produk untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang yang dilayani.<sup>16</sup>

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pelayanan merupakan setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>17</sup>

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah:

1. Sumber daya manusia, merupakan faktor utama dalam melayani konsumen atau calon konsumen. Oleh karan itu, sumber daya manusia perlu dipersiapkn secara matang sebelumnya sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada calon konsumen.
2. Sarana dan prasarana (fisik), faktor ini sangat mendukung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan nantinya.

<sup>15</sup>M.N Nasution, *Op. Cit.*, h. 3.

<sup>16</sup>Fandy Tjiptono, *Op. Cit.*, h. 54.

<sup>17</sup>Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 33-34.

#### 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. Kualitas produk, yaitu yang disajikan seperti ragam produk atau jenis produk yang dijual lengkap sehingga konsumen tidak perlu berbelanja lagi ditempat yang lain.<sup>18</sup>

Didalam memberikan pelayanan kepada konsumen, para karyawan harus bekerja secara profesional dan terampil. Sifat profesionalisme ini termaktub dalam Al-Qur'ansurah al-Isra' ayat 84:

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرُبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ﴿٨٤﴾

Artinya: "Katakanlah (Muhammad): "Setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing. Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya."<sup>19</sup>

Katakanlah wahai Muhammad tiap-tiap orang diantara kami dan kalian berbuat menurut keadaannya masing-masing yakni menurut caranya sendiri-sendiri maka kalian lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya maka dia akan memberi pahala kepada orang yang lebih benar jalannya.<sup>20</sup>

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip Syariah. Agar suatu pelayanan yang di Apotek Heru Farma Bangkinang harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.<sup>21</sup>

<sup>18</sup>Ibid, h. 4-7.

<sup>19</sup>Aljamil, *Al-Qur'an Tajwid Warna Terjemahan Perkata Terjemahan Inggris*, (Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2002), h. 282.

<sup>20</sup>Jalaluddin Al-Mahalli dan Jalaluddin As-Suyuthi, *Tafsir Jalalain Lengkap dan Disetai Ababun Nuzul*, (Jakarta: Pustaka Alkautsar, 2017), Cet. 1, h. 290.

<sup>21</sup>Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 1999), h.

#### 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.

Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik. Adapun pelayanan yang mempunyai niat baik menurut Islam yaitu: pelayanan diberikan sesuai harapan konsumen dengan merasakan kepuasan secara maksimum, terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya, terjadinya kesalahan pemberian pelayanan konsumen mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.

Baik Alqur'an maupun hadits memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata krama untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seorang pelaku bisnis di haruskan untuk berperilaku bisnis mereka sesuai dengan yang dianjurkan Al-qur'an dan sunnah. Sopan adalah pondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku dan juga merupakan dasar-dasar jiwa melayani dalam bisnis.

Sikap melayani merupakan salah satu prinsip bisnis yang Islami, Rasulullah SAW mengatakan "Saidul Kaunkalimuhun" yang artinya pengurus atau pengusaha itu adalah pelayan bagi customernya. Karena itu, sikap murah hati, ramah, dan sikap melayani mestilah menjadi bagian dari kepribadian semua karyawan yang bekerja.<sup>22</sup>

Apotek Heru Farma merupakan Apotek yang ramai dikunjungi oleh konsumen di berbagai daerah seperti; Bangkinang, Lipat Kain, XIII Koto Kampar, Ujung Batu hingga sampai Pasir Pengaraian. Apotek Heru Farma juga melayaniperawat, bidan, dokter dan klinik.

<sup>22</sup>Endang Soetari, *Ilmu Hadits Diriwayah dan Diriyah*, (Bandung: Mimbar Pustaka, 2000), h. 140.

#### 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.



Apotek Heru Farma Bangkinang pada awalnya berdiri pada tahun 1997 di daerah kampung Godang dengan memiliki 1 orang karyawan. Dengan banyaknya pengunjung semakin hari konsumen semakin bertambah, maka Pada tahun 2000 Apotek Heru Farma pindah ke Kota Bangkinang yang terletak di Jalan Prof.M Yamin Bangkinang, Kec. Bangkinang, Kabupaten Kampar. Saat ini Apotek Heru Farma masih eksis dengan 12 karyawan, 1 apoteker pengelola, 2 asisten apoteker, dan 9 tenaga pelayanan.<sup>23</sup>

Berdasarkan observasi dilapangan, didapat bahwa layanan yang diberikan seperti obat lengkap dan fasilitas mendukung, adanya pendingin ruangan dan obat tertata dengan rapi. Karena dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik maka dapat memberikan kepuasan pada konsumen.

Salah satu fungsi Apoteker sebagai penanggung jawab teknis farmasi yaitu memberikan pelayanan informasi obat. Peranan Apoteker di apotek yang terpenting adalah sebagai pemberi informasi kepada konsumen dan segala sesuatu yang ingin diketahuinya. Para petugas apotek sebaiknya dibiasakan agar mereka selalu memberikan informasi kepada setiap konsumen bagaimana cara mempergunakan atau meminum obat. Dengan pemberian informasi kepada konsumen, maka dapat menjalin hubungan yang baik sehingga dapat menghindari terjadinya kesalahan yang tidak di inginkan.

Pelayanan konsumen yang baik dan memuaskan menjadi sorotan utama bagi banyak perusahaan-perusahaan dalam memutuskan strategi untuk memenangkan persaingan.kualitas pelayanan serta produk yang ditawarkan

<sup>23</sup>Yuli, Pemilik Apotek Heru Farma, *Wawancara*, Bangkinang, 09 September 2019.

#### 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.

dengan harga murah didukung fasilitas juga menjadi modal utama untuk menarik minat konsumen.

Usaha bisnis Apotek Heru Farma yang berdiri sejak tahun 1995, dengan pemilik Yuli Hasni, yang beralamat di jalan Prof. Muhammad Yamin SH Nomor 91 Kelurahan Bangkinang Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar. Usaha ini didirikan atas kemauan yang gigih oleh pemilik Apotek Heru Farma.

Konsumen dari Apotek Heru Farma ini bervariasi mulai dari kalangan bawah dan menengah keatas ramai dikunjungi oleh konsumen diberbagai daerah seperti, masyarakat biasa hingga perawat, bidan dan dokter.<sup>24</sup>

Oleh karena itu karyawan dari Apotek Heru Farma, harus meningkatkan etos kerjanya, lebih bersikap profesional dan bertanggung jawab atas kerjanya. Namun, fenomena dilapangan dijumpai bahwa, masih banyak konsumen yang kurang puas, masih banyak yang komplain.

Berdasarkan wawancara kepada salah seorang konsumen ia mengatakan bahwa obat yang ada tidak dicantumkan harga dan kurang jelas.

Berangkat dari penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat sebuah penelitian yang berjudul: **“KEPUASAN KONSUEMN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA APOTEK HERU FARMA BANGKINANG MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH”**.

<sup>24</sup> Yuli Hasni, Pemilik Apotek Heru Farma, *Wawancara*, Bangkinang, 09 September 2019.

#### 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.

**Batasan Masalah**

Agar pembahasan pada penelitian ini tidak terlalu luas dan lebih mudah dipahami maka penulis membatasi tulisan ini tentang “Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan pada Apotek Heru Farma Bangkinang Menurut Perspektif Ekonomi Syariah”.

**Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan pokok penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Apotek Heru Farma Bangkinang?
2. Bagaimana tinjauan ekonomi syariah mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Apotek Heru Farma Bangkinang?

**D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Adapun Tujuan Penelitian ini Adalah Sebagai Berikut:
  - a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Apotek Heru Farma Bangkinang.
  - b. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi syariah mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Apotek Heru Farma Bangkinang.
2. Kegunaan Penelitian ini adalah:
  - a. Bagi akademis

Sebagai persyaratan memperoleh gelar sarjana Ekonomi Syariah di Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA RIAU.



b. Bagi peneliti

Penelitian ini sebagai sarana aktualisasi diri, menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat mengaplikasikan teori yang ditetapkan.

c. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan pertimbangan bagi pihak manajemen mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan/*Field Research*. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Apotek Heru Farma Bangkinang yang beralamat di Jl. Prof. M Yamin Bangkinang. Alasan penulis memilih lokasi penelitian ini karena Apotek Heru Farma adalah Apotek yang terkenal di Kota Bangkinang serta lokasi ini mudah dijangkau oleh penulis.

### 2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pimpinan, karyawan, dan konsumen Apotek Heru Farma Bangkinang. Objek penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Heru Farma Bangkinang Menurut Ekonomi Syariah.

#### 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. Sumber Data**

## a. Data primer

Yaitu, data yang didapat dari sumber pertama, baik dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuisioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.<sup>25</sup> Data primer diperoleh langsung dan dikelola oleh penulis dan dalam hal ini berupa data hasil wawancara dan kuisioner yang bersumber dari pihak Apotek dan konsumen Apotek.

## b. Data sekunder

Yaitu, data pendukung dan pelengkap untuk memperkuat data pokok, berupa buku dan internet yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.

**4. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah semua nilai baik hasil pengukuran maupun perhitungan, baik kuantitatif maupun kualitatif dari pada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas.<sup>26</sup> Sedangkan sampel adalah sebagian anggota populasi yang memberikan keterangan atau data yang diperlukan dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah himpunan bagian dari populasi. Sampel (disimbolkan

<sup>25</sup>Sugiharto, dkk, *Tekning Sampling*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001), h. 16.

<sup>26</sup>Husein Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik*, (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 181-182.

dengan  $n$ ) selalu mempunyai ukuran yang kecil atau sangat kecil dibandingkan dengan populasi.<sup>27</sup>

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah 1 orang pimpinan, 12 orang karyawan Apotek Heru Farma Bangkinang beserta konsumen yang diperkirakan berjumlah 100 orang konsumen per hari, pengambilan sampel selama 30 hari sehingga total sampel sebanyak 3000 konsumen.

Untuk menentukan ukuran sampel, penulis menggunakan Rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

Keterangan :

$n$  = Ukuran Sampel

$N$  = Besar Populasi

$e$  = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (10%).

Maka banyaknya sampel untuk subjek ini ialah:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

$$n = \frac{3000}{1 + 3000 (0,1)^2}$$

$$n = 100 \text{ orang}$$

Jumlah Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang konsumen.

<sup>27</sup>M. Toha Anggoro, dkk, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2008), Cet. ke-9, h.43

#### 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.



Metode pengambilan sampel untuk konsumen yang digunakan adalah *Accidental Sampling*, teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data.<sup>28</sup> Dan karawan berjumlah 12 orang diambil 3 orang karyawan sebagai sampel dengan teknik *Purposive Sampling*.

Sedangkan metode pengambilan sampel untuk pemilik Apotek adalah *Total Sampling*, yaitu teknik penelitian sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi.<sup>29</sup>

## 5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi, merupakan metode pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang akan diteliti.
- b. Wawancara, merupakan interaksi dan komunikasi secara langsung.
- c. Angket, yaitu daftar pertanyaan yang telah disusun yang ditujukan kepada para konsumen Apotek Heru Farma.
- d. Dokumentasi, yaitu data yang diperoleh dari referensi-referensi atau interatura yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

<sup>28</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2009), h. 85.

<sup>29</sup>*Ibid*, h. 62.

### 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. Studi Pustaka, yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengambil atau membaca dari beberapa sumber pustaka yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

## 6. Teknik Analisis Data

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif, data kualitatif berasal dari observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi yang dijelaskan dengan cara menghubungkan antara satu fakta dengan fakta yang lainnya, kemudian data itu di analisis untuk diambil kesimpulan.

## 7. Metode Penulisan

- a. Deduktif, yaitu mengumpulkan data-data umum kemudian dianalisis dan diuraikan secara khusus. Maksudnya adalah dari sebuah judul kemudian diambil atau ditarik dari beberapa permasalahan dan dijadikan beberapa bab.
- b. Deskriptif, yaitu mengumpulkan data dan keterangan kemudian dianalisa hingga disusun sebagaimana yang telah dikehendaki dalam 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.

### Penulisan Terdahulu

	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ahmad Khusaini (2016)	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta	Hasil penelitian menunjukkan dari 65 responden diketahui analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPA Club Area Yogyakarta sebagian besar mempunyai sikap puas sebesar 43.07%. sikap tidak puas sebesar 26.15%. sangat tidak puas 20.0% dan sangat puas 10.77%. berdasarkan hasil penelitian tersebut diartikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPA Club Area Yogyakarta adalah Puas.
2.	Abdur Rohman (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel MR. Montir <sup>TM</sup> Citayam	Berdasarkan hasil penelitian adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel MR. Montir <sup>TM</sup> Citayam yang ditunjukkan mellaui persamaan regresi $Y = (-0,479) + 0,999 X$ dan nilai koefisien korelasi $r_{y.1} = 0,835$ serta nilai koefisien determinasi $r^2_{y.1} = 0,697$ atau 69,7%.

### Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan dan pembahasan dalam penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika penulisannya 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.



**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 I PENDAHULUAN**

Menjelaskan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian, penulisan terdahulu dan sistematika penulisan.

**BAB II PROFIL PERUSAHAAN**

Menjelaskan sejarah berdirinya Apotek Heru Farma Bangkinang, tujuan didirikan Apotek, struktur administrasi, struktur organisasi dan produk-produk Apotek Heru Farma.

**BAB III LANDASAN TEORI**

Terdiri dari pengertian kepuasan konsumen, manfaat kepuasan konsumen, indikator kepuasan konsumen, pengukuran kepuasan konsumen, kepuasan konsumen dalam pandangan Ekonomi Islam, kualitas, pelayanan, kualitas pelayanan, indikator pelayanan, tujuan pelayanan, prinsip pelayanan, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dan kualitas pelayanan dalam pandangan Ekonomi Islam.

**BAB IV PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang: kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan pada Apotek Heru Farma Bangkinang serta tinjauan ekonomi syariah mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Apotek Heru Farma Bangkinang.

## BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran yang diperoleh dari bab sebelumnya dalam penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

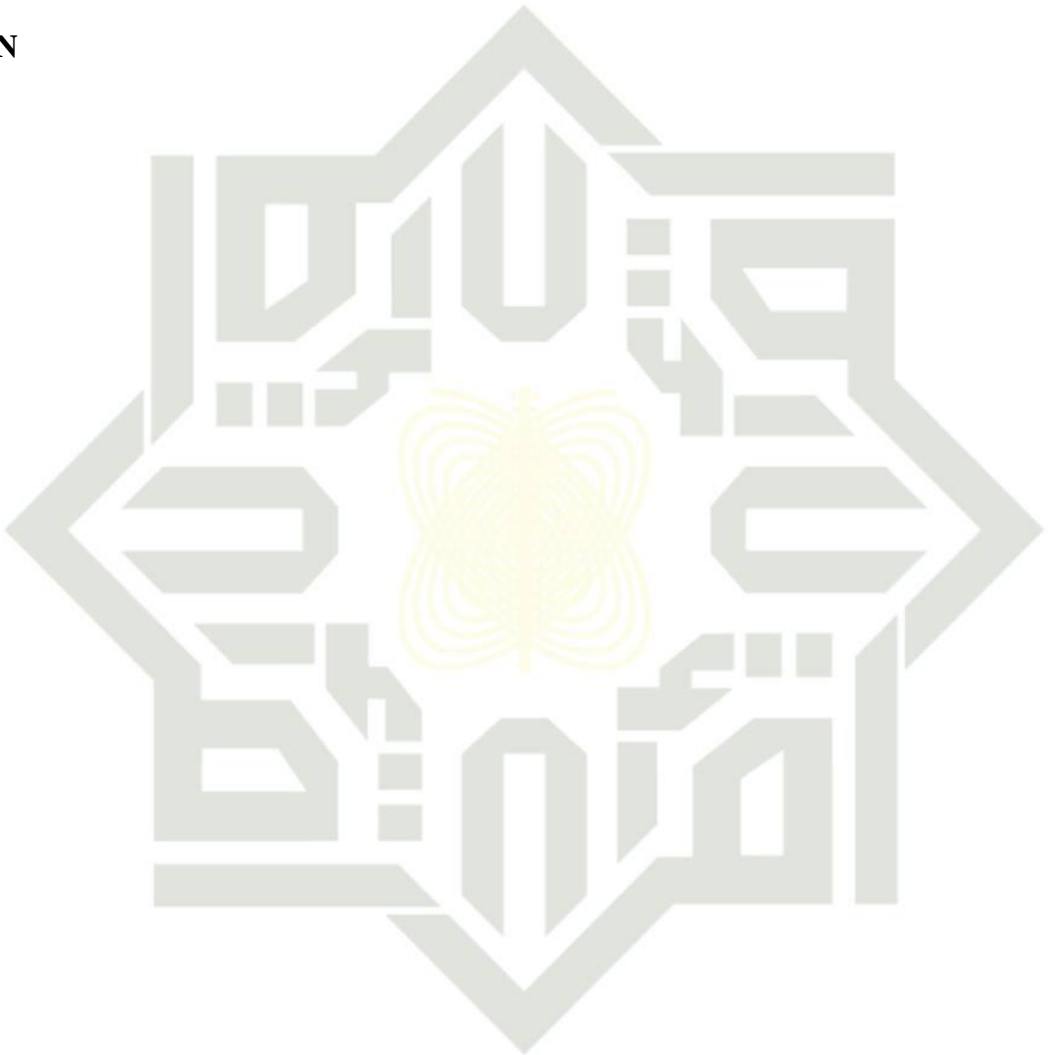
## LAMPIRAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



UIN SUSKA RIAU



## BAB II PROFIL PERUSAHAAN

### A. Sejarah Apotek

Apotek Heru Farma beralamat di jalan Prof. Muhammad Yamin. SH Nomor 91 Kelurahan Bangkinang Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar. Apotek Heru Farma didirikan berdasarkan izin dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kampar atas nama Pemilik Hj. Yuli Hasni.

Apotek Heru Farma mulai berdiri pada tahun 1995 didirikan dengan modal tunggal lebih kurang 10 juta rupiah, dikatakan demikian karena banyak diantara Apotek didirikan dengan modal gabungan antara Apoteker dengan pengusaha yang ingin mengelola usaha Apotek.

Apotek Heru Farma Bangkinang pada awalnya berdiri pada tahun 1997 di daerah kampung Godang dengan memiliki 1 orang karyawan. Dengan banyaknya pengunjung semakin hari konsumen semakin bertambah, maka Pada tahun 2000 Apotek Heru Farma pindah ke Kota Bangkinang yang terletak di Jalan Prof.M Yamin Bangkinang, Kec. Bangkinang, Kabupaten Kampar. Saat ini Apotek Heru Farma masih eksis dengan 12 karyawan, 1 apoteker pengelola, 2 asisten apoteker, dan 9 tenaga pelayanan.<sup>30</sup>

### B. Tujuan Apotek

Selain sebagai suatu usaha perdagangan, Apotek Heru Farma juga memiliki tujuan yang lain, yaitu:

<sup>30</sup>YuliHasni, PemilikApotekHeruFarmaBangkinang, *Wawancara*, Bangkinang, 09 September 2019.

**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.



1. Sebagai tempat pengabdian profesi apoteker dalam pelayanan obat yang bermutu kepada masyarakat Bangkinang dan sekitarnya
2. Sarana pekerjaan kefarmasian seperti pengadaan, peracikan, pelayanan atas resep dokter dan pelayanan informasi obat
3. Menyediakan dan menyiapkan obat-obat serta perbekalan farmasi yang bermutu dimana sangat dibutuhkan oleh masyarakat
4. Dan untuk menunjang perekonomian keluarga.<sup>31</sup>

### Struktur Administrasi

Dalam pengelolaan suatu usaha Apotek diperlukan struktur administrasi yang baik dan personil yang memadai. Kedua aspek manajemen ini akan sangat menentukan keberhasilan perkembangan Apotek.

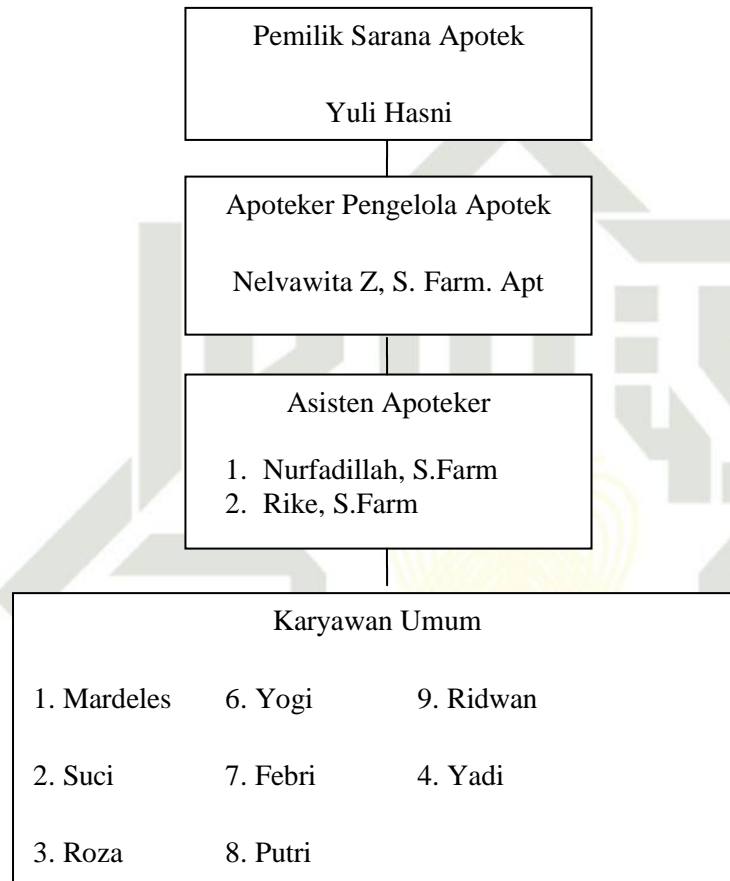
Apotek Heru Farma terdiri dari beberapa orang yang bekerjasama dan memiliki wewenang serta tanggungjawab masing-masing untuk mencapai tujuan yang telah disepakati. Agar proses kerjasama dapat berjalan dengan baik, maka perlu adanya struktur organisasi yang baik pula.

### 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.

<sup>31</sup>YuliHasni, Pemilik Apotek Heru Farma Bangkinang, *Wawancara*, Bangkinang, 19 Juni

### Struktur Organisasi Apotek Heru Farma Bangkinang



Dalam pengelolaan suatu usaha Apotek diperlukan struktur organisasi. Yang baik dan personil yang memadai. Untuk menentukan keberhasilan perkembangan Apotek. Apotek Heru Farma Bangkinang terdiri dari beberapa orang yang bekerja sama dan memiliki wewenang serta tanggungjawab masing-masing untuk mencapai tujuan yang telah disepakati. Agar proses kerjasama dapat berjalan dengan baik, maka perlu adanya struktur organisasi tersebut.

#### 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.



Beberapa tugas dari struktur organisasi Apotek Heru Farma

Bangkinang:

1. Pemilik sarana apotek
  - a. Bertanggungjawab sepenuhnya atas tertib administrasi dan keuangan Apotek. Termasuk penyusunan rencana anggaran
  - b. Mengambil keputusan yang berkaitan dengan aktifitas Apotek
  - c. Memberikan petunjuk kepada apoteker dan karyawan terhadap kegiatan yang ada
  - d. Mengendalikan dan mengontrol seluruh kegiatan Apotek
  - e. Mengontrol arus kas masuk dan arus kas keluar
  - f. Mengadakan dan menandatangani kontrak kepada pihak ketiga
  - g. Menulis buku pemesanan
  - h. Melakukan order pembelian
  - i. Melakukan pencatatan resep kebuku besar
  - j. Menyimpan surat izin Apotek.
2. Apoteker pengelola
  - a. Memimpin kegiatan Apotek dalam pengelolaan peracikan
  - b. Bertanggungjawab terhadap obat keluar
  - c. Membuat daftar obat yang tinggal sedikit atau habis
  - d. Membuat surat pemesanan
  - e. Melayani konsumen dalam penjualan obat
  - f. Menerima orderan dari konsumen
  - g. Membuat bon

**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.

- h. Mengecek faktur barang yang akan diterima
- i. Melakukan pencatatan resep kebuku besar
- j. Mengisi faktur obat
3. Asisten apoteker
  - a. Melaksanakan seluruh tugas apoteker, bila apoteker berhalangan selama jam bukua apotek.
4. Karyawan umum
  - a. Menjaga kebersihan diseluruh ruang Apotek
  - b. Menyusun resep-resep menurut nomor urut dan tanggal
  - c. Menyusun buku defacta setiap pagi
  - d. Melakukan proses administrasi dalam setiap transaksi yang dilakukan
  - e. Membantu apoteker dalam menjalani tugasnya.<sup>32</sup>

**E. Produk-Produk Apotek Heru Farma Bangkinang**

Produk-produk yang terdapat di Apotek Heru Farma diantaranya:<sup>33</sup>

**Tabel II.1  
Produk Kosmetik**

No	Daftar Golongan Produk Kosmetik
1	Bedak
2	HandBody
3	Shampoo
4	Farfum
5	Rexone
6	Minyak Bayi
7	Bedak Bayi
8	Sabun Mandi
9	Pasta Gigi

**Sumber Data:** Daftar pesanan barang apotek heru farma, 2020

<sup>32</sup>Nelva, Apoteker Apotek Heru Farma, *Wawancara*, 10 September 2019.

<sup>33</sup>Nelva, Apoteker Apotek Heru Farma, *Wawancara*, 10 September 2019.

**Tabel II.2**  
**Produk Suplemen Kesehatan**

No	Daftar Golongan Suplemen Kesehatan
1	Enervon – C
2	Housti Care
3	Redixon
4	Vitamin
5	Selkom – C
6	Zefil Grow
7	Fatigon
8	Hermaviton
9	Phasmaton
10	Biocaki

**Sumber Data:** Daftar pesanan barang apotek heru farma, 2020

**Tabel II.3**  
**Produk Herbal**

No	Daftar Golongan Suplemen Kesehatan
1	Madu
2	Garcia
3	Sirsak Hikmah
4	Habbatul Saudah
5	Gamat
6	Bionerve
7	Dilong
8	Deitamin
9	Aukatel
10	Keledai Tikus

**Sumber Data:** Daftar pesanan barang apotek heru farma, 2020

**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 III

### LANDASAN TEORI

#### A Kepuasan Konsumen

##### 1. Pengertian Kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen adalah salah-satu faktor penentu loyalitas konsumen.<sup>34</sup> Pada dasarnya kepuasan konsumen secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.<sup>35</sup>

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk atau harapan-harapannya.<sup>36</sup>

Menurut Daryanto dan Setyobudi, kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai apabila produk yang dibeli sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan. Kepuasan konsumen dapat didefinisikan pula sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.<sup>37</sup>

<sup>34</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 1997), h.

<sup>35</sup> M.N Nasution, *Op. Cit.*, h. 45.

<sup>36</sup> Philip Kotler, Kevin Lana Keller, *Op. Cit.*, h. 139.

<sup>37</sup> Daryanto dan Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 90.

**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.

Beberapa pengertian kepuasan konsumen menurut para ahli.<sup>38</sup>

- a. Menurut Zeithml dan Bitner, kepuasan konsumen adalah respons atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi.
- b. Menurut Kotler dan Armstrong, kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih tinggi ketimbang harapan konsumen, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.
- c. Menurut Pasurma, kepuasan konsumen adalah keadaan emosional, reaksi pascapembelian dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, kegembiraan, atau kesenangan. Perasaan konsumen terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya.
- d. Menurut Schiffman, kepuasan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja suatu produk atau jasa yang dibandingkan dengan harapannya.
- e. Menurut Ziethaml, kepuasan konsumen adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Setelah mengkonsumsi suatu jasa, konsumen akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsinya. Kepuasan akan mendorong konsumen membeli dan

---

<sup>38</sup>Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction dan Call Center Berdasarkan Iso 9001*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 7-8.

mengonsumsi ulang jasa tersebut. Sebaliknya perasaan yang tidak puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali dan mengonsumsi jasa tersebut.

Untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, ada tiga jenis golongan konsumen dalam sistem kualitas modern yaitu:<sup>39</sup>

- a. Konsumen Internal, adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh performansi pekerjaan.
- b. Konsumen Antara, adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk.
- c. Konsumen Eksternal, adalah pembeli atau pemakai akhir produk, yang sering disebut dengan Konsumennyata.

Kunci membentuk fokus kepuasan pada konsumen dengan menempatkan karyawan untuk berhubungan langsung dengan Konsumen dan memberdayakan karyawan untuk mengambil tindakan yang diperlukan untuk memuaskan para Konsumen.<sup>40</sup> Dan adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kebutuhan konsumen, harapan-harapan terselubung, pelayanan khusus, sentuhan emosional dan zona toleransi.<sup>41</sup>

#### 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.

<sup>39</sup>M. N. Nasution, *Total Service Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), Cet. Ke-2, h. 102.

<sup>40</sup>M.N Nasution, *Op. Cit.*, h. 106.

<sup>41</sup> Titik Wijayanti, *Marketing Plan Dalam Bisnis*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2012), h. 179.

**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.

## 2. Manfaat Kepuasan Konsumen

Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan paraKonsumen. Adanya kepuasan Konsumendapat memberikan beberapa manfaat diantaranya:<sup>42</sup>

- a. Hubungan antara perusahaan dengan para pelanggan menjadi harmonis
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
- c. Dapat mendorong terciptanya loyalitasKonsumen
- d. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan
- e. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata Konsumen
- f. Dan laba yang diperoleh dapat meningkat.

## 3. Indikator Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumenmerupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh konsumenyang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan olehkonsumen.

Adapun indikator kepuasan konsumenmenurut irawan, yaitu:<sup>43</sup>

- a. Perasaan Puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya)

Yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari konsumensaat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.

---

<sup>42</sup>*Ibid.*, h. 102.

<sup>43</sup> Indra Aditia Suhaji, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Pandan Wangi Semarang*, (Skripsi- Semarang, Sekolah Tinggi Ekonomi Widya Manggala),



**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.

- b. Selalu membeli produk

Yaitu konsumen akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.

- c. Akan merekomendasikan kepada orang lain

Yaitu konsumen yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan konsumen baru bagi perusahaan.

- d. Terpenuhinya harapan konsumen setelah membeli produk

Yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan konsumen.

**4. Pengukuran Kepuasan Konsumen**

Menurut Kotler yang dikutip Fandy Tjiptono, mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen, antara lain:<sup>44</sup>

- a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para konsumennya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati konsumen), menyediakan kartu komentar (yang bisa diisi langsung ataupun yang bisa dikirimkan via pos kepada

<sup>44</sup>Fandy Tjiptono, *Op. Cit.*, h. 120.

perusahaan), menyediakan saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.

b. Survei Kepuasan Konsumen

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi.<sup>45</sup> Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumendan sekaligus juga memberikan tanda (sinyal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para konsumennya.

Pengukuran kepuasan konsumenmelalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

- 1) *Directly Reported Satisfaction*, Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan-pertanyaan.
- 2) *Derived Dissatisfaction*, Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan konsumenterhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

c. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai konsumenatau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan

<sup>45</sup>*Ibid*, h. 121.

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.

pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara perusahaan dan pesaingnya menjawab pertanyaan dan menangani setiap keluhan.

d. *Lost Customer Analysis*

Metode ini sedikit unik. Perusahaan berusaha menghubungi para konsumennya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

## B. Kepuasan Konsumen dalam Pandangan Ekonomi Islam

Dalam ekonomi Islam kepuasan dikenal dengan masalah dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik bersifat fisik maupun spiritual. Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik dan non fisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal baik secara dzatnya maupun secara memperolehnya tidak bersikap isrof (loyal) dan tabzir (sia-sia).

Oleh karena itu kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas berapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsinya. Jadi, perilaku konsumsi

### 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.

seorang muslim harus mengacu pada tujuan syariat yaitu memelihara *masalah* dan menghindari *mudaharat*.<sup>46</sup>

Sebagaimana Firman Allah Swt:<sup>47</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تُحَرِّمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas”. (QS. Al-Maidah: 87).

Menurut Ibnu Katsir, Firman Allah Ta’ala “diatas dapat ditafsirkan: sebagaimana mereka tidak boleh mengharamkan yang halal, maka mereka pun tidak boleh melampaui batas dalam menggunakan perkara halal dan berlebih-lebihan. Makanlah makanan yang halal lagi baik dari apa yang telah direzekikan oleh Allah kepadamu, dan bertakwalah kepada Allah dalam segala urusan, taat kepada-Nya, carilah keridhaan-Nya dan janganlah menyalahi dan mendurhakai-Nya yang kamu beriman kepada-Nya.”<sup>48</sup>

## Kualitas Pelayanan

### 1. Pengertian Kualitas

Dalam rangka menciptakan kepuasan konsumen, produk yang ditawarkan organisasi harus berkualitas. Secara sederhana kualitas dapat

<sup>46</sup> Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam, *Ekonomi Islam P3EI*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada), Ed.1, h. 130

<sup>47</sup>Departemen Agama, *Loc. Cit.*,

<sup>48</sup>Muhammad Nasib Ar-Rifa’i, *Loc. Cit.*,

diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain, produk sesuai dengan standar (target, sasaran atau persyaratan).<sup>49</sup>

Kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk jasa adalah sejauh mana produk atau jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasi.<sup>50</sup>

Menurut Deming kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan.

Menurut Feigenbaum kualitas adalah kepuasan konsumen sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.<sup>51</sup>

Kualitas tidak harus berupa layanan atau barang-barang yang mahal. Namun, kualitas merupakan sebuah produk atau layanan yang memadai, mudah dijangkau, efisien, efektif, dan aman sehingga harus terus-menerus dievaluasi dan ditingkatkan.<sup>52</sup>

<sup>49</sup>Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta: Andi, 2008), h. 67.

<sup>50</sup>Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2016), Cet Ke-2, h. 103-104.

<sup>51</sup>M. N. Nasution, *Op. Cit.*, h. 41.

<sup>52</sup>Susatyo Herlambang, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*, (Yogyakarta: Syen Publishing, 2016), h. 72.

#### 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.



Kualitas ditentukan atas dasar:<sup>53</sup>

- a. Nama yang terkenal
- b. Rekomendasi dari mulut ke mulut
- c. Pengalaman masa lalu
- d. Kinerja (*Performance*)
- e. Daya tahan
- f. Kecakapan kerja (*Workmanship*)
- g. Harga
- h. Reputasi pemanufaktur.

## 2. Pelayanan

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pelayanan merupakan setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>54</sup>

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki.<sup>55</sup>

## 3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan syarat kelangsungan hidup dari perusahaan penghasil produk atau jasa. Tingginya kualitas pelayanan yang

<sup>53</sup> Fandy Tjiptono, *Op. Cit.*, h. 3.

<sup>54</sup> Suharto Abdul Majid, *Op. Cit.*, h. 33-34.

<sup>55</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta: Alfabeta, 2010), h. 211.

### 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.



diberikan akan tercermin pada aspek kepuasan para pengguna jasa (konsumen). Kualitas pelayanan sebagai suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk sesuai dengan ukuran berlaku pada produk untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang yang dilayani.<sup>56</sup> Karena konsumen adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi, maka hanya merekalah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan hanya mereka yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka sebab kualitas dimulai dari konsumen.<sup>57</sup>

#### 4. Indikator Pelayanan

Keinginan dan kebutuhan konsumen memang tidak mudah untuk ditebak, tetapi bukan berarti tidak bisa diketahui. Ada cara yang bisa dilakukan untuk mengetahui lebih dalam mengenai tanggapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut. Apakah pelayanan yang selama ini dianggap suatu perusahaan sudah memenuhi suatu kebutuhan konsumen sejalan juga dengan pandangan konsumen.<sup>58</sup>

Ada lima Indikator kualitas pelayanan yang paling sering dijadikan acuan adalah:<sup>59</sup>

<sup>56</sup>Fandy Tjiptono, *Op. Cit.*, h. 54.

<sup>57</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management I*, (Yogyakarta: ANDI, 2001), h. 103.

<sup>58</sup>Wahyoto Adi Anton, *Strategi Untuk Memberikan Pelayanan Bermutu*, (Jakarta: Bina Aksara, 1997), h. 21.

<sup>59</sup>Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana, *Op. Cit.*, h. 68.

#### 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.

- a. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b. *Responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian), yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap.
- c. *Assurance* (Jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya fisik, risiko atau keragu-raguan.
- d. *Empathy* (empati), yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para konsumen.
- e. *Tangible* (bukti fisik), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.

#### 5. Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan konsumen atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan pada konsumen.<sup>60</sup>

#### 6. Prinsip Pelayanan

Ada Enam prinsip pelayanan:<sup>61</sup>

- a. Melayani itu ibadah dan karenanya harus ada rasa cinta dan semangat yang membara di dalam hati pada setiap tindakan pelayanan kita kepada orang lain.

<sup>60</sup> Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 108.

<sup>61</sup> *Ibid.*, h. 119.

- b. Member dahulu dan anda akan menerima
- c. Mengerti orang lain terlebih dahulu sebelum ingin dimengerti
- d. Bahagikanlah orang lain terlebih dahulu, dan kelak anda akan menerima kebahagiaan melebihi dari apa yang anda harapkan
- e. Menghargai orang lain sebagaimana diri anda ingin dihargai.  
Rasulullah SAW bersabda: “Tidaklah engkau disebut beriman, kecuali engkau mencintai orang lain sebagaimana engkau mencintai dirimu”
- f. Lakukanlah empati yang sangat mendalam dan tumbuhkan sinergi.

#### D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Atep Adya Barata pengembangan budaya pelayanan prima didasarkan pada pasal A 6 yaitu dengan menyelaraskan faktor-faktor antara lain:

##### 1. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi perusahaan

##### 2. Sikap (*attitude*)

Setiap sikap mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi konsumen yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan konsumen

#### 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. Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik atau non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan dan kredibilitas dari pihak lain

4. Perhatian (*attention*)

Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap konsumen baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan konsumen maupun pemahaman atas saran dan kritikan seorang konsumen

5. Tindakan (*action*)

Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen

6. Tanggung Jawab (*accountability*)

Tanggung jawab yaitu suatu sikap keberpihakan kepada konsumen sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan konsumen.

Fandy Tjiptono dalam bukunya *Service Management* menjelaskan ada beberapa faktor yang dapat memperlancar dan sekaligus bisa pula menghambat pengembangan layanan berkualitas, diantaranya:

1. Sumber daya manusia, seperti deskripsi pekerjaan, pelatihan dan pengembangan
2. Organisasi/struktur, meliputi integrasi atau koordinasi antar fungsi dan struktur pelaporan

**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. Pengukuran, pengevaluasian kinerja dan pemantauan keluhan dan kepuasan konsumen
4. Pendukung sistem, faktor teknis, computer dan database
5. Layanan, meliputi nilai tambah, rentang dan kualitas layanan, standar kerja pemuasan kebutuhan dan ekspektasi konsumen
6. Program, meliputi, pengelolaan keluhan konsumen dan alat-alat penjualan dan promosi
7. Komunikasi internal, prosedur dan kebijakan serta umpan balik dalam organisasi
8. Komunikasi eksternal, yaitu edukasi konsumen, manajemen ekspektasi konsumen dan pembentukan citra positif dalam perusahaan.

Jadi jelas bahwa agar budaya kualitas bisa tumbuh berkembang dalam sebuah organisasi, diperlukan komitmen menyeluruh dari semua anggota organisasi, mulai dari yang tertinggi hingga terendah dalam struktur organisasi.<sup>62</sup>

### **Kualitas Pelayanan dalam Pandangan Ekonomi Islam**

Secara umum landasan utama pelayanan adalah menolong orang lain.

Dalam ajaran Islam tolong-menolong dalam sesama merupakan kewajiban dan senantiasa dihubungkan dengan tingkat keimanan seseorang.<sup>63</sup> Pelayanan yang

<sup>62</sup> Elvi Hidayati, *Skripsi Penerapan Sistem Layanan Prima Oleh Customer Service Di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru Ditinjau Dari Aspek Ekonomi Syariah*, (Pekanbaru: Uin Suska Riau, 2013).

<sup>63</sup> A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet. Ke-4, h. 14.

berkualitas tidak hanya sekedar menolong orang lain, akan tetapi juga sebagai ibadah kepada Allah SWT, karena Allah SWT memerintahkan untuk saling tolong-menolong. Sesuai dengan firman Allah:

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: *Dan tolong-menolonglah kau dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa permusuhan. Bertaqwalah kepada Allah, sungguh Allah sangat berat siksa-Nya. (Qs: Almaidah 5:2).*<sup>64</sup>

Pelayanan yang berkualitas adalah apabila yang dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan rasa puas. Ekonomi Islam bukan hanya berbicara tentang pemuasan materi yang bersifat fisik, tapi juga berbicara cukup luas tentang pemuasan materi yang bersifat abstrak, pemuasan yang lebih berkaitan dengan posisi manusia sebagai hamba Allah.<sup>65</sup> Dengan adanya rasa puas akan memberikan implikasi baik terbentuknya hubungan dalam rangka mempererat talisilaturrehmi diantara kedua belah pihak. Sebab dengan melalui perantara bisnis diantara pihak perusahaan dengan konsumennya tidak hanya kerjasama yang terbangun dengan diikat dengan tali persaudaraan.

#### 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.

<sup>64</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid & Terjemahan*, (Bandung: CV Penerbit Dipenogoro, 2010), h. 106.

<sup>65</sup>Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam 2*, (Pekanbaru: Al-Mujtadah Press, 2014), h. 94.



**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 V

### PENUTUP

**A Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian di Apotek Heru Farma Bangkinang dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan pada Apotek Heru Farma Bangkinang, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang diberikan dari segi pelayanan kepada konsumen Apotek Heru Farma yang terdiri dari 6 variabel diantaranya: Variabel kehandalan banyak sangat setuju yaitu 190 dengan besar persentase 28% dan persentase yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 57 atau 11%. Ini menunjukkan bahwa dari kehandalan Apotek Heru Farma sangat bagus. Variabel daya tanggap dan kepedulian konsumen lebih banyak sangat setuju 185 dengan besar persentase 46% dan persentase yang paling sedikit yaitu netral sebanyak 30 atau 8%. Ini menunjukkan bahwa dari segi daya tanggap dalam pelayanan sudah bagus. Variabel jaminan, konsumen lebih banyak setuju yaitu 145 dengan besar persentase 48% dan persentase yang paling sedikit yaitu netral sebanyak 45 atau 15%. Ini menunjukkan bahwa dari segi jaminan pelayanan sudah bagus. Variabel empati, konsumen lebih banyak setuju yaitu 93 dengan besar persentase 31% dan persentase yang paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 56 atau 19%. Ini menunjukkan bahwa dari segi variabel empati konsumen sudah bagus. Variabel bukti fisik, konsumen lebih banyak sangat setuju yaitu 188 dengan besar persentase

47% dan persentase yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju sebanyak 9 atau 2,25%. Ini menunjukkan bahwa dari segi variabel bukti fisik sudah bagus. Variable kepuasan konsumen, konsumen lebih banyak sangat setuju yaitu 188 dengan besar persentase 47% dan persentase yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju sebanyak 67 atau 17%. Ini menunjukkan bahwa dari segi variabel konsumen sudah puas.

2. Dalam pandangan Islam memberikan pelayanan dengan adanya kejujuran, keramahan, kesopanan, keadilan adalah suatu kewajiban yang harus dilakukan sesuai dengan Syara'. Dalam penelitian ini Apotek Heru Farma telah melaksanakan pelayanan yang sebaik mungkin tetapi belum sepenuhnya sesuai Syara' karena masih kurang memperhatikan keadilan karyawannya.

## B. Saran

1. Menambah karyawan untuk lebih mempercepat penyelesaian pekerjaan
2. Bagi karyawan Apotek Heru Farma diharapkan untuk selalu disiplin dalam bekerja, lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan tetap memberikan yang sesuai dengan syariat Islam. Sebab dengan meningkatkan kualitas pelayanan akan meningkatkan jumlah konsumen dan memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu bentuk ibadah kepada Allah.

### 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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Admin. *Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen*, Artikel diakses pada 15 Oktober 2019 dari <http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/03/faktor-mempengaruhi-kepuasan-konsumen.html>.
- Akhmad Mujahidin. 2014. *Ekonomi Islam 2*. Pekanbaru: Al-Mujtadah Press
- Ajamil. 2002. *Al-Qur'an Tajwid Warna Terjemahan Perkata Terjemahan Inggris*. Bekasi: Cipta Bagus Segara
- A.S. Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cet. Ke-4. Jakarta: Bumi Aksara
- Christina Whidya Utami. 2010. *Manajemen Ritel*, Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat
- Daryanto dan Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Demawan Wibisono. 2011. *Manajemen Kinerja Korporasi dan Organisasi Panduan Penyusunan Indikator*. Jakarta: Erlangga
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Departemen Agama RI. 2010. *Al-Qur'an Tajwid & Terjemahan*. Bandung: CV Penerbit Dipenogoro
- Elvi Hidayati. *Skripsi Penerapan Sistem Layanan Prima Oleh Customer Service Di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru Ditinjau Dari Aspek Ekonomi Syariah*, (Pekanbaru: Uin Suska Riau, 2013).
- Endang Soetari. 2000. *Ilmu Hadits Diriwayah dan Diriyah*. Bandung: Mimbar Pustaka
- Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Andi
- 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Andi

### 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.

Freddy Rangkuti. 2013. *Customer Service Satisfaction dan Call Center Berdasarkan Iso 9001*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Husein Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar. 2006. *Pengantar Statistik*. Yogyakarta: Bumi Aksara

Indra Aditia Suhaji, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada UD Pandan Wangi Semarang*, (Skripsi- Semarang, Sekolah Tinggi Ekonomi Widya Manggala)

Jalaluddin Al-Mahalli dan Jalaluddin As-Suyuthi. 2017. *Tafsir Jalalain Lengkap dan Disetai Asbabun Nuzul*. Jakarta: Pustaka Alkautsar

Paul Peter, Jerry C. 2010. *Olcon Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Edisi-2*, Jakarta: Salemba Empat

Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

M. Toha Anggoro, dkk. 2008. *Metode Penelitian Cet. Ke-9*. Jakarta: Universitas Terbuka

Muhammad. 1999. *Pengantar Akuntansi Syariah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

M.N Nasution. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia

-----2010. *Total Service Manajemen Jasa Terpadu Cet. Ke-2*. Bogor: Ghalia Indonesia

Moh. Anief. 1993. *Farmasetika*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

M. Nur Rianto Al Arif. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta: Alfabeta

Vecha Veronika, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Griya iB Hasanah Di Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Cabang Pekanbaru*, (Pekanbaru: Skripsi UIN Suska Riau, 2015).

Oshigita. *Tujuan dan Sasaran Strategis*, Diakses pada 15 Oktober 2019 Dari [https://oshigita.wordpress.com/tag/tujuan -dan-sasaran-strategi.html](https://oshigita.wordpress.com/tag/tujuan-dan-sasaran-strategi.html).

Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam. *Ekonomi Islam P3EI*, Ed.1. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Philip Kotler, Kevin Lana Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1, Terjemahan dari Benyamin Molan*. Jakarta: Indeks



**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.

Kirin Tri Ratnasari dan Mastuti.2016.*Manajemen Pemasaran Jasa*,Cet Ke-2.Bogor, Ghalia Indonesia

Suharto Abdul Majid.2011. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers

Sugiharto, dkk.2001. *Tekning Sampling*.Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono.2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*.Bandung: Alfabeta

Susaty Herlambang.2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*, Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Tatik Wijayanti.2012.*Marketing Plan Dalam Bisnis*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Wahyoto Adi Anton.1997.*Strategi Untuk Memberikan Pelayanan Bermutu*. Jakarta: Bina Aksara

Yuliana.*Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan menurut Ekonomi Islam (Study Kasus Dr. Laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Skripsi UIN Suska Riau, 2015)



## ANGKET PENELITIAN

### A. Kata Pengantar

Pertanyaan yang diajukan dalam angket ini bertujuan untuk memperoleh data tentang “Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Apotek Heru Farma Bangkinang Menurut Perspektif Ekonomi Syariah”.

### B. Identitas Peneliti

Nama : EviAriati Lestari  
 Nim : 11625203812  
 Jurusan : Ekonomi Syariah  
 Fakultas : Syariah dan Hukum  
 Institusi : UIN Suska Riau

### B. Petunjuk Pengisian Angket

Isi beri tanda (X) pada koma berikut sesuai dengan kenyataan yang diterima dari pelayanan yang diberikan.

- SS =Sangat Setuju
- S =Setuju
- N =Netral
- TS =Tidak Setuju
- STS =Sangat Tidak Setuju

### 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.

**Indikator *Realibility* (Kehandalan)**

NO	PERNYATAAN	KRITERIA JAWABAN					JUMLAH
		SS	S	N	TS	STS	
1	Pelayanan Apotek Heru Farma sudah sesuai dengan yang diharapkan						
2	Karyawan apotek heru farma peduli dan ramah terhadap konsumen						
3	Respon karyawan apotek heru farma sangat cepat						
4	Karyawan apotek heru farma dalam memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan konsumen						
5	Karyawan apotek heru farma dalam melakukan pendataan obat sudah tepat						

**Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap dan Kepedulian)**

NO	PERNYATAAN	KRITERIA JAWABAN					JUMLAH
		SS	S	N	TS	STS	
1	Penyampaian informasi diapotek heru farma diberikan dengan jelas						
2	Pelayanan administrasi diapotek heru farma cepat dan tepat						
3	Karyawan apotek heru farma bersedia membantu keperluan konsumen						
4	Respon yang diberikan apotek heru farma dilakukan dengan baik apabila ada complain						

**Indikator *Assurance* (Jaminan)**

NO	PERNYATAAN	KRITERIA JAWABAN					JUMLAH
		SS	S	N	TS	STS	
1	Jaminan keamanan apotek heru farma sudah sesuai harapan						
2	Penanganan keluhan yang apotek heru farma berikan baik						
3	Apotek heru farma memberikan dukungan dan kerjasama terhadap penyedia jasa						



**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.

**Indikator Empathy (empati)**

NO	PERNYATAAN	KRITERIA JAWABAN					JUMLAH
		SS	S	N	TS	STS	
	Karyawan apotek heru farma secara pribadi memberikan perhatian dan karab kepada konsumen						
	Karyawan apotek heru farma lebih mengutamakan konsumen						
	Konsumen apotek heru farma memberikan pengertian dan toleransi terhadap pengguna jasa apabila terjadi masalah						

**Indikator Tangible (bukti fisik)**

NO	PERNYATAAN	KRITERIA JAWABAN					JUMLAH
		SS	S	N	TS	STS	
1	Kondisi peralatan atau perlengkapan diapotek heru farma seperti pendingin ruangan, obat, kursi layak digunakan						
2	Kondisi sarana apotek heru farma seperti kursi, pendingin ruangan, obat, kursi dapat digunakan dengan baik						
3	Karyawan apotek heru farma secara ramah dan profesional dalam melayani konsumen						
4	Fasilitas dan pelayanan yang diberikan apotek heru farma sudah sesuai						

**Indikator kepuasan konsumen**

NO	PERNYATAAN	KRITERIA JAWABAN					JUMLAH
		SS	S	N	TS	STS	
	Saya selalu membeli obat diapotek heru farma						
	Saya datang kembali untuk membeli obat diapotek heru farma bangkinang						
	Saya puas dengan produk dan layanan yang diberikan apotek heru farma						
	Saya merekomendasikan produk, obat keteman-teman untuk membeli di apotek heru farma						

## DAFTAR PERTANYAAN

### WAWACARA

1. Bagaimana sejarah Apotek Heru Farma?
2. Apa tujuan didirikan Apotek Heru Farma?
3. Apa saja produk yang ada di Apotek Heru Farma?
4. Apa saja job desk dari masing-masing karyawan?
5. Bagaimana struktur organisasi Apotek Heru Farma?
6. Apa latar belakang pendidikan karyawan?
7. Berapa banyak karyawan yang bekerja di Apotek Heru Farma?
8. Bagaimana cara bapak/ibuk melayani konsumen?
9. Bagaimana cara karyawan Apotek Heru Farma membuat karyawan merasa nyaman?

#### 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.



## DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



UIN SUSKA RIAU



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.





**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.

**PENGESAHAN  
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul, **“KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA APOTEK HERU FARMA BANGKINANG MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH”** yang ditulis oleh :

Nama : EVI ARIATI LESTARI  
 NIM : 11625203812  
 Program Studi : EKONOMI SYARIAH

Telah dimunaqasyahkan pada :  
 Hari / Tanggal : Selasa, 30 Juni 2020  
 Waktu : 13.30 WIB

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Juni 2020

**TIM PENGUJI MUNAQASAH**

Ketua  
**Dr. Wahidin, M. Ag**

Sekretaris  
**Dr. Jenita, SE., MM**

Penguji 1  
**Afrizal Ahmad, M. Sy**

Penguji 2  
**Bambang Hermanto, M. Ag**

Mengetahui,  
 Kepala Sub. Bagian Akademik  
 Fakultas Syariah dan Hukum

**Jalinus, S.Ag**  
 NIP. 19750801 200701 1 023



**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.



KEMENTERIAN AGAMA  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645  
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

**PENGESAHAN PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL**  
**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

Proposal dengan judul **Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Apotek Heru Farma Bangkinang Menurut Perspektif Ekonomi Syariah**, ditulis oleh saudari :

Nama : Evi Ariati Lestari  
 NIM : 11625203812  
 Program Studi : Ekonomi Syariah  
 Diseminarkan pada : 6 November 2019  
 Hari / Tanggal : Rabu, 6 November 2019  
 Narasumber : Kamiruddin, M.Ag

Telah diperbaiki sesuai dengan saran Narasumber seminar proposal mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kepala Bagian Tata Usaha  
 Fakultas Syariah dan Hukum

Pekanbaru, 12 Desember 2019



**Erni S. Sos, MM**  
 NIP. 19680226 199103 2 002

Narasumber

**Kamiruddin, M.Ag**  
 NIP. 19771018 200501 1 002

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.



UIN SUSKA RIAU

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM**

**كلية الشريعة و القانون**

**FACULTY OF SYARIAH AND LAW**

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052  
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/9798/2019  
Sifat : Biasa  
Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
Hal : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 17 Desember 2019

Kepada  
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Provinsi Riau

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

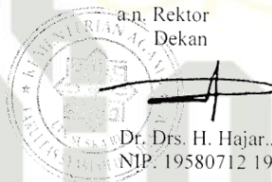
Nama : EVI ARIATI LESTARI  
NIM : 11625203812  
Jurusan : Ekonomi Syariah S1  
Semester : VII (Tujuh)  
Lokasi : Jl. Prof. M. Yamin Bangkinang

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA APOTEK HERU FARMA BANGKINANG MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH** .

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksanya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor  
Dekan



Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag  
NIP. 19580712 198603 1005

Tembusan :  
Rektor UIN Suska Riau

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.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كآبة الشريعة و القانون  
 FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052  
 Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : Un.04/F.I/PP.01.1/202/2020

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : EVI ARIATI LESTARI  
 N I M : 11625203812  
 Jurusan : EKONOMI SYARIAH

Telah Lulus :

**UJIAN KOMPREHENSIF**

Yang diselenggarakan pada tanggal : **27 DESEMBER 2019**

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 8 Januari 2020

Dekan,



DR. Drs. H. Hajar, M.Ag  
 NIP. 195807121986031005

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.



UIN SUSKA RIAU

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM**

**كآية الشريعة و القانون**

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW


Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052  
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

**BERITA ACARA SEMINAR USUL PENELITIAN**

1. N A M A : Evi ariati lestari
2. NOMOR MAHASISWA : 11625203812
3. JUDUL USUL PENELITIAN : Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di apotek heru farma bangkinang menurut perspektif ekonomi syariah
4. Hari/Tgl. Diseminarkan : Selasa / 05 November 2019
5. Hasil Seminar dirumuskan adalah :
  - a. Judul : ~~Jelas~~ / ~~Ditolak~~ / ~~Disempurnakan~~
  - b. Latar Belakang Masalah : ~~Jelas~~ / Masih Kabur / Perlu Perbaikan
  - c. Permasalahan : ~~Jelas~~ / Masih Kabur / Dirumuskan kembali agar menjadi jelas
  - d. Tujuan dan Kegunaan Penelitian : ~~Jelas~~ / Mengambang / Perlu Perbaikan
  - e. Kerangka Teoritis (jika ada) : ~~Jelas~~ / Kurang Jelas / Perlu Disempurnakan
  - f. Rumusan Hipotesis (jika ada) : ~~Cukup~~ Tajam / Perlu Dipertajam
  - g. Metode Penelitian : ~~Jelas~~ / Masih Kabur / Perlu Perbaikan
  - h. Daftar Pustaka : Cukup / Belum untuk mendukung pemecahan masalah yang diteliti

Demikianlah keputusan Tim Seminar disampaikan kepada yang bersangkutan, untuk selanjutnya disampaikan kepada Dekan / Wakil Dekan I

NARASUMBER

  
 Kamruddin, M. Ag

Catatan :  
Perubahan Judul dalam Seminar  
Dikonsultasikan dengan WD I

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.

**APOTEK HERU FARMA  
BANGKINANG KABUPATEN KAMPAR**  
JALAN PROF M. YAMIN SH NO. 91

SURAT KETERANGAN

Pimpinan Apotek Heru Farma, Bangkinang, Kabupaten Kampar, dengan ini menerangkan bahwa;

Nama : Evi Ariati Lestari  
 NIM : 11625203812  
 Jurusan : Ekonomi Syariah  
 Judul Skripsi : KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
 PADA APOTEK HERU FARMA BANGKINANG MENURUT  
 PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH

Benar nama yang tersebut diatas telah melakukan Riset/Pra Riset dan penelitian pada Apotek Heru Farma Bangkinang. Kabupaten Kampar.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bangkinang, 30 Maret 2020  
 Pemilik Apotek

  
 Yuli Hasni





**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.

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yuli Hasni  
 Jabatan : Pemilik Apotek Heru Farma  
 Alamat : Bangkinang

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Evi Ariati Lestari  
 Nim : 11625203812  
 Jurusan : Ekonomi Syariah

Bahwa yang namanya tersebut di atas benar telah selesai melakukan penelitian di tempat perusahaan di Apotek Heru Farma dalam rangka pengumpulan data untuk bahan skripsi dengan judul: **“Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Apotek Heru Farma Bangkinang Menurut Perspektif Ekonomi”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 19 Juni 2020

Pemilik Apotek

Yuli Hasni



### 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.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون  
FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrandt No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052  
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.01.1/3731/2020  
Sifat : Penting  
Lamp. : -  
Hal : **Pembimbing Skripsi**

Pekanbaru, 24 Juni 2020

Kepada  
Yth. Madona Khairunisa, ME.Sy  
Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

*Assalamu 'alaikum warhmatullahi wabarakatuh*

Bersama ini kami minta kesediaan Saudara untuk membimbing mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dalam menyusun Skripsi :


Nama : EVI ARIATI LESTARI  
NIM : 11625203812  
Jurusan : Ekonomi Syariah S1

Kepada Saudara diharapkan membimbing metodologi dan materi skripsi. Sebagai bahannya kami kirimkan proposal penelitian dimaksud dengan judul : "KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA APOTEK HERU FARMA BANGKINANG MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH"

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Dekan

Wakil Dekan I

  
Dr. Drs. Heri Sunandar, Mcl  
NIP. 19660803 199303 1 004

Tembusan:  
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

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.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau  
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU  
Email : [dpmpstp@riau.go.id](mailto:dpmpstp@riau.go.id) Kode Pos : 28126



032010

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/28906  
TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IPP.00.9/9798/2019 Tanggal 17 Desember 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

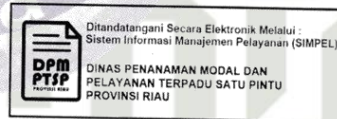
- |                      |   |
|----------------------|---|
| 1. Nama              | : EVI ARIATI LESTARI  |
| 2. NIM / KTP         | : 11625203812   |
| 3. Program Studi     | : EKONOMI SYARIAH   |
| 4. Jenjang           | : S1  |
| 5. Alamat            | : PEKANBARU   |
| 6. Judul Penelitian  | : <b>KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA APOTEK HERU FARMA BANGKINANG MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH</b> |
| 7. Lokasi Penelitian | : APOTEK HERU FARMA BANGKINANG  |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 17 Desember 2019



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kampar  
Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
- ④ Yang Bersangkutan

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.



**PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 JALAN TUANKU TAMBUSAI TELP. (0762) 20146  
**BANGKINANG KOTA** Kode Pos : 28412

**REKOMENDASI**

Nomor : 070/BKBP/2020/08

Tentang

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kampar setelah membaca Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/28906 tanggal 17 Desember 2019, dengan ini memberi Rekomendasi /Izin Penelitian kepada:

- |                     |   |   |
|---------------------|---|---|
| 1. Nama             | : | <b>EVI ARIATI LESTARI</b>   |
| 2. NIM              | : | 11625203812   |
| 3. Universitas      | : | UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUSKA RIAU   |
| 4. Program Studi    | : | EKONOMI SYARIAH   |
| 5. Jenjang          | : | S1  |
| 6. Alamat           | : | PEKANBARU   |
| 7. Judul Penelitian | : | <b>KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN<br/>         PADA APOTEK HERU FARMA BANGKINANG MENURUT<br/>         PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH</b> |
| 8. Lokasi           | : | APOTIK HERU FARMA BANGKINANG  |

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Bangkinang  
 pada tanggal 3 Januari 2020

an. **KEPALA BADAN KESBANGPOL KAB. KAMPAR**  
 Kabid. Ideologi, Wawasan Kebangsaan  
 dan Karakter Bangsa,



Rekomendasi ini disampaikan Kepada Yth;

1. Pemilik Apotik Heru Farma di Bangkinang.
2. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru.



**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.



# JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

## Journal For Islamic Law

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www. Jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com

HP. 081275158167 – 085213573669

### SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : EVI ARIATI LESTARI  
 NIM : 11625203812  
 JURUSAN : ILMU HUKUM  
 JUDUL : KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
 PADA APOTEK HERU FARMA BANGKINANG MENURUT  
 PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH.

Pembimbing : Madona Khairunisa, SE. I., ME.Sy.

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 12 Juli 2020,

Pimpinan Redaksi



**M. ALPY SYAHRIN, SH., MH., CPL**

NIP. 1988 0430 2019031010

UIN SUSKA RIAU



## RIWAYAT PENULIS

Evi Ariati Lestari, lahir di Bangkinang tanggal 29 November 1996, anak dari pasangan ayahanda Zulkifli dan Ibunda Rosmiati. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara.

Penulis mengawali pendidikan Sekolah Dasar Negeri 006 Muara Uwai dan Lulus pada tahun 2010. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Pondok Pesantren Daarun Nahdhah Thawalib Bangkinang pada tahun 2010 dan Lulus ujian pada tahun 2016.

Pada tahun 2016 melalui jalur ujian tulis Mandiri diterima menjadi mahasiswa pada program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. bulan Juli sampai Agustus 2018 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan atau PKL di Disduk Capil Bangkinang. Pada bulan Juli sampai Agustus 2019 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Tanjung Kec. Koto Kampar Hulu Kab. Kampar.

Akhirnya tepat Hari Selasa tanggal 30 Juni 2020 dimunaqasyahkan dalam sidang Panitia Ujian Sarjana (S1) Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dinyatakan LULUS dan berhak menyandang gelar Sarjana Ekonomi (SE) dengan Predikat Sangat Memuaskan.

### MOTTO

*“Think big, Star a small, Act now”*

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.