



UIN SUSKA RIAU

**PENGARUH TINGKAT PELAYANAN JASA SERVIS SEPEDA  
MOTOR TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL  
YAMAHA DUTA KIAT MOTOR PEKANBARU  
DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM**

**SKRIPSI**



**UIN SUSKA RIAU**

Oleh :

**IRNA LAILA  
11625204317**

**UIN SUSKA RIAU**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM**

**RIAU-PEKANBARU**

**1441 H/2020 M**

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

Hak cipta milik UIN Suska R

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

# **PENGARUH TINGKAT PELAYANAN JASA SERVIS SEPEDA MOTOR TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL YAMAHA DUTA KIAMOTOR PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM**

## **SKRIPSI**

*Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi  
(SE)*



**UIN SUSKA RIAU**

**Oleh :**

**IRNA LAILA  
11625204317**

**UIN SUSKA RIAU**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU-PEKANBARU  
1441 H/2020 M**

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.

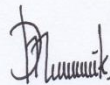
### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Tingkat Pelayanan Jasa Servis Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”, yang ditulis oleh:

Nama : Irma Laila  
Nim : 11625204317  
Program studi : Ekonomi Syariah

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

Pekanbaru, 24 Juli 2020  
Pembimbing Skripsi



Madona Khairunisa, ME. Sy  
NIK: 130 217 028

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

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Tingkat Pelayanan Jasa Servis Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”**, yang ditulis oleh:

Nama : IRNA LAILA  
NIM : 11625204317  
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Senin, 10 Agustus 2020  
Waktu : 08.00 WIB s/d Selesai

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

Pekanbaru, 13 Agustus 2020  
**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua  
**Dr. Heri Sunandar, M. CI**

Sekretaris  
**Syamsurizal, SE, M. Sc., Ak., CA**

Penguji I  
**Dr. Arisman, M. Sy**

Penguji II  
**Prof. Dr. H. Akbarizan, M. Ag., M. Pd**

Mengetahui :  
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



**Dr. Drs. H. Hajar, M. Ag**  
NIP. 19580712 1986031 005

## ABSTRAK

### **Enna Laila (2020): Pengaruh Tingkat Pelayanan Jasa Servis Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persaingan antara perusahaan yang semakin ketat, persaingan antara perusahaan tersebut tidak terkecuali dengan bengkel sepeda motor. Kepuasan konsumen menjadi sasaran dan sebagai alat pemasaran yang utama bagi perusahaan dalam bidang jasa servis di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru melakukan berbagai upaya untuk dapat bersaing dan bertahan menghadapi persaingan yaitu memberikan pelayanan sebaik-baiknya, namun tidaklah gampang untuk mewujudkan kepuasan konsumen secara menyeluruh. Pada kenyataannya Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru masih menerima keluhan dari konsumen dan jumlah konsumen mengalami fluktuasi setiap bulannya.

Maka dirumuskan rumusan masalah yaitu Bagaimana pengaruh tingkat pelayanan jasa servis terhadap kepuasan konsumen di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru, dan Bagaimana tinjauan ekonomi islam mengenai pengaruh tingkat pelayanan jasa servis terhadap kepuasan konsumen di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 3.443 orang dengan sampel 97 orang konsumen bengkel yamaha duta kiat motor pekanbaru. Dalam menentukan sampel, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data *Accidental Sampling* dan menggunakan rumus *slovin*.

Dari hasil penelitian, berdasarkan analisis regresi linear sederhana diketahui 36,3% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh pelayanan. Selanjutnya menggunakan uji t bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dikarenakan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,536 > 1,661$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sedangkan hasil uji determinasi dapat diketahui besarnya pengaruh variabel bebas (tingkat pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen) ada 17,8% sedangkan sisanya 82,2% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Ditinjau dari ekonomi Islam, pelayanan yang diberikan oleh pihak bengkel sudah sesuai dengan prinsip syariah dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Dalam islam sangat penting memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen dengan membuat konsumen merasa nyaman.

**Kata Kunci:** *Tingkat Pelayanan, Kepuasan Konsumen*

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

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberi nikmat serta hidayah-Nya terutama kesempatan dan kesehatan, sehingga peneliti diberikan kekuatan serta kesehatan untuk dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Tingkat Pelayanan Jasa Servis Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”***. Sehingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan sesuai yang diharapkan tanpa ada suatu hambatan apapun. Shalawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafa’at beliau di akhir kelak, amiin.

Dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga peneliti bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, peneliti menyampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Dua sosok yang sangat kubanggakan, ayah dan ibu tercinta (Alm. Imbalo Lubis dan Halimah), juga kedua kakaku (Safriani Lubis dan Nurlaili Lubis), serta adikku tersayang (Aynun Mardiah). Dan seluruh keluarga besar Lubis. Terimakasih atas bantuan serta supportnya selama ini, terimakasih untuk doa dan kasih sayang hingga hari ini. Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat dan kasih sayang kepada kalian.

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

2. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M. Ag, selaku rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Bapak Dr. Drs. H. Suryan A. Jamrah, M.A., selaku Wakil Rektor I, Bapak Dr. H. Kusnadi, M. Pd., selaku Wakil Rektor II, dan Bapak Drs. H. Promadi, M.A., Ph. D., selaku Wakil Rektor III.
3. Bapak Dr. Drs. Hajar, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Bapak Dr. Heri Sunandar, M.CI selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Wahidin, M.Ag, selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. Maghfira, M.A selaku Wakil Dekan III.
4. Bapak Dr. Syahpawi S. Ag, M. Sy, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah serta Bapak Syamsurizal, SE, M. Sc, Ak, selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Bambang Hermanto, M. Ag selaku penasehat akademis yang telah memberikan banyak motivasi, semangat serta bantuan kepada penulis selama mengerjakan skripsi dan proses menuntut ilmu di Fakultas Syariah dan Hukum.
6. Ibu Madona Khairunisa, ME. Sy, selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan saran dan kritikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Bapak Ibu dosen Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan nasehat yang terbaik serta membantu peneliti selama perkuliahan.
8. Bapak Susanto selaku pemimpin Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru dan para karyawan karyawan yang telah memberikan data dan



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

informasi serta telah meluangkan waktunya dalam pengumpulan data selama penulisan skripsi ini.

9. Terima kasih kepada Ade Laila Rahma, Hijratul Khasanah, Laili Salamatul Khoiriyah, Sintia Rahmayani, Popy Primadari selaku sahabat-sahabat yang selalu setia mendukung dan memberikan semangat kepada peneliti.

10. Terimakasih kepada Malinda Ali, dan seluruh teman-teman Ekonomi Syariah B angkatan 2016 yang selalu mensupport peneliti untuk terus berproses dan membantu peneliti.

11. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis hanya bisa berdoa'a, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan pihak yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini.

Semoga segala kebaikan dan bantuan yang diberikan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, masih banyak kesalahan dan kejanggalan, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak guna memperbaiki penulisan skripsi ini. Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

Pekanbaru, 24 Juli 2020  
Penulis

**IRNA LAILA**  
**NIM. 11625204317**



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	9
E. Metode Penelitian.....	10
F. Model Kerangka Berfikir .....	17
G. Definisi Operasional Variabel.....	18
H. Penelitian Terdahulu .....	19
I. Sistematika Penelitian .....	20
<b>BAB II GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Sejarah Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru.....	22
B. Visi dan Misi .....	23
C. Struktur Organisasi.....	24
D. Proses Pelayanan Servis .....	25
<b>BAB III TINJAUAN TEORITIS</b>	
A. Pelayanan .....	27
B. Kepuasan Konsumen.....	33
C. Jasa .....	39
D. Pelayanan Dalam Islam.....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	49
1. Karakteristik Responden .....	49

© Hak Cipta Ilmiah dan Sastra 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.

2. Uji Instrumen Penelitian.....	51
3. Uji Asumsi Klasik .....	53
4. Uji Hipotesis.....	55
5. Implikasi Hasil Penelitian .....	57
B. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Pengaruh Tingkat Pelayanan Jasa Servis Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen .....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran.....	65

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta dan Think UIN Suska Riau
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 TABEL

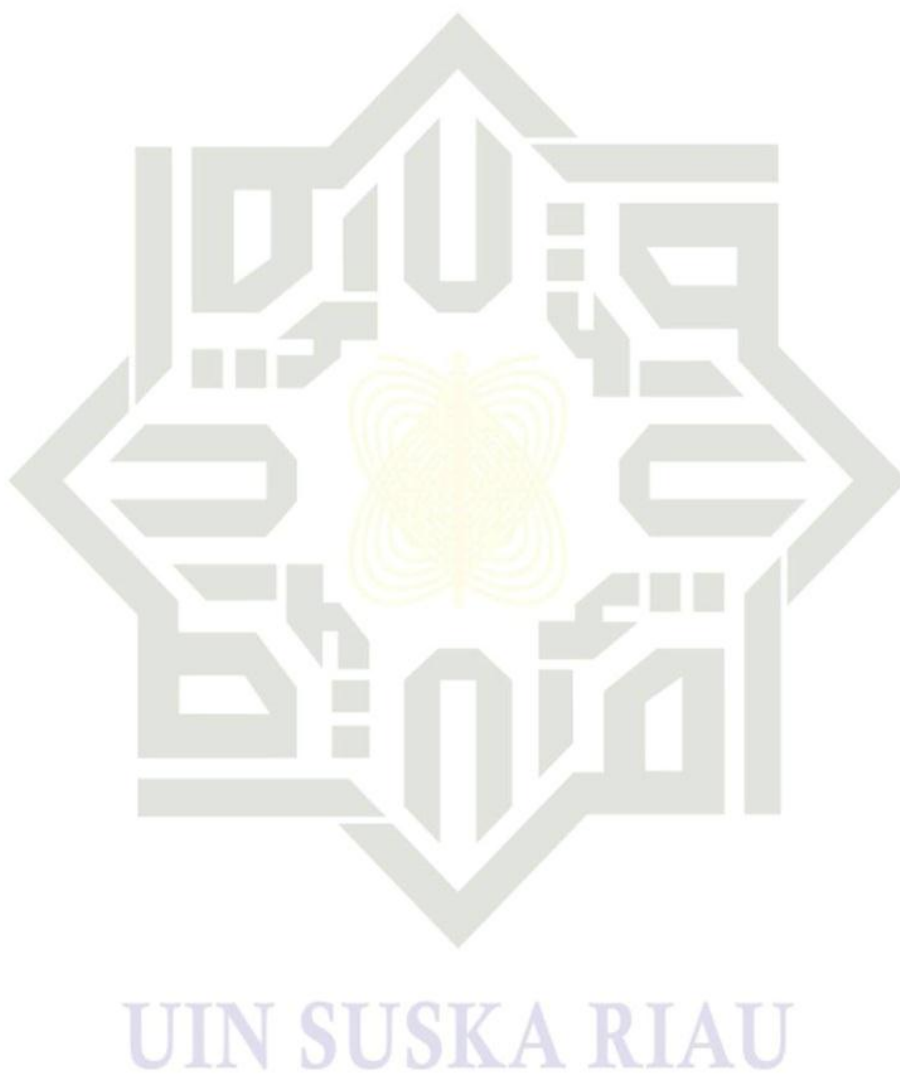
<b>Tabel 1.1</b>	: Jumlah Konsumen .....	7
<b>Tabel 1.2</b>	: Variabel Penelitian .....	18
<b>Tabel 1.3</b>	: Penelitian Terdahulu .....	19
<b>Tabel 4.1</b>	: Karakteristik Responden Berdasarkan umur .....	50
<b>Tabel 4.2</b>	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
<b>Tabel 4.3</b>	: Uji Validitas Variabel Tingkat Pelayanan .....	51
<b>Tabel 4.4</b>	: Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	52
<b>Tabel 4.5</b>	: Uji Reliabilitas Semua Variabel .....	52
<b>Tabel 4.6</b>	: Hasil Uji Normalitas .....	53
<b>Tabel 4.7</b>	: Hasil Regresi Sederhana .....	54
<b>Tabel 4.8</b>	: Hasil Uji T .....	56
<b>Tabel 4.9</b>	: Hasil Uji Determinasi $R^2$ .....	57

**Hak Cipta 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 GAMBAR**

<b>Gambar 1.1 :</b> Model Kerangka Berfikir.....	18
<b>Gambar 2.1 :</b> Struktur Organisasi .....	24



- 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

#### A. Latar Belakang Masalah

Saat ini persaingan bisnis menjadi tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar tradisional atau global. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya.<sup>1</sup> Persaingan yang semakin ketat terjadi pada dunia otomotif khususnya produk sepeda motor karena produk ini merupakan alat transportasi darat yang paling dominan dimiliki dan telah menjadi suatu kebutuhan utama. Kebutuhan yang dimaksud adalah bagaimana sebuah alat transportasi dapat membantu setiap aktivitas yang dilakukan masyarakat. Semakin banyaknya usaha akan menimbulkan persaingan yang dapat memacu kreativitas dan inovasi bagi para pengusaha agar lebih bisa meningkatkan kualitas produk yang dikelolanya.<sup>2</sup>

Pengaruh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik, termasuk dalam hal ini adalah usaha di bidang bengkel yang akhir-akhir ini berkembang pesat, baik secara kualitas maupun kuantitas. Dapat dilihat hampir disetiap jalan raya maupun wilayah perkampungan banyak tempat tempat yang menyediakan jasa bengkel. Dengan banyaknya usaha dibidang perbengkelan ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat

<sup>1</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), h. 1

<sup>2</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta, Penerbit Andi, 2007), h. 19



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

antara satu bengkel dengan bengkel lainnya. Dengan adanya persaingan ini pula maka masing-masing bengkel berusaha meningkatkan jumlah pelanggan serta mempertahankan pelanggan agar tetap setia menggunakan jasanya dengan cara meningkatkan kepuasan konsumen.

Kepadatan aktivitas di jalan menuntut kenyamanan dalam berkendara. Untuk itu kendaraan yang dipakai harus selalu dalam keadaan baik. Agar kendaraan selalu dalam keadaan baik maka diperlukan perawatan dan servis berkala. Untuk itu sangat dibutuhkan jasa bengkel motor. Bengkel motor adalah usaha yang didirikan dengan tujuan menerima jasa perawatan dan perbaikan kendaran roda dua atau umumnya disebut motor.<sup>3</sup>

Menurut sugiarto, pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, penumpang, klien, pembeli, pasien, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Sementara pengertian pelayanan menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah setiap layanan berhak pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan konsumen.<sup>4</sup>

Dalam menyelenggarakan layanan, baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu

<sup>3</sup> Muhtosim Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), h. 167

<sup>4</sup> Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h. 33



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

berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Seringkali pelayanan menjadi masalah tersendiri bagi suatu perusahaan karena tidak mampu mengkomunikasikan dengan tepat antara apa yang diinginkan oleh pelanggan dengan apa yang diberikan. Maka dari itu perlu adanya pemahaman yang mendasar mengenai arti pelayanan itu sendiri.<sup>5</sup>

Supaya dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan, maka konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (kepedulian), *Tangible* (terwujud).<sup>6</sup>

Dalam perspektif Islam apabila ingin memberikan atau memperdagangkan hasil usaha, baik berupa barang (produk) atau pelayanan jasa, Islam mengajarkan hendaknya menjual produk atau jasa yang berkualitas. Tidak memberikan produk atau jasa yang berkualitas buruk kepada pembeli (konsumen).

Hal ini sebagaimana firman Allah dalam Surat An-Nisa ayat 86:

وَأِذَا حُيِّئْتُمْ بِهِ خَيْرٌ فَحَيُّوْا بِأَحْسَنِ مِنْهَا أَوْ رُدُّوْهَا إِنَّ اللّٰهَ كَانَ عَلِيًّا  
كُلِّ شَيْءٍ حَسِيْبًا

<sup>5</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), h. 14

<sup>6</sup> Teddy Minahasa Putra, *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019), h. 107



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

Artinya : *“Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu.”*<sup>7</sup>

Dari ayat diatas telah jelas disampaikan bahwa sesama manusia harus saling menghormati, jika dihubungkan dengan sebuah perusahaan dibidang jasa bisa menjadi landasan bagi penyedia jasa untuk menghormati konsumennya. Salah satu bentuk memberikan penghormatan yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumennya. Baik atau buruknya pelayanan yang diberikan perusahaan akan memberikan suatu tingkat kepuasan tersendiri bagi konsumen.

Kepuasan konsumen adalah perasaan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang diterima terhadap kinerja yang diharapkan.<sup>8</sup> Kepuasan konsumen akan mempengaruhi kesetiaan terhadap barang atau jasa. Respon pelanggan terhadap ketidakpuasan tidak selalu melakukan tindakan. Ada yang tidak mengambil tindakan, diam- diam pindah ke merk lain, ada yang mengeluh pada pihak ke tiga dan menceritakan ketidakpuasan tersebut.

Jasa merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.<sup>9</sup> Menurut

<sup>7</sup> QS. An-Nisa (4): 86

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

<sup>9</sup> Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2011), h. 17





- 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.

Payne mengatakan bahwa jasa sebagai aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai dan manfaat) *intangibile* yang berkaitan dengannya, yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik dan tidak menghasilkan perubahan kepemilikan dalam kondisi bisa saja muncul dan produksi suatu jasa bisa juga tidak berkaitan dengan produk fisik. Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya: kursus, bengkel mobil, salon kecantikan, hotel, lembaga pendidikan, dan lain-lain.<sup>10</sup>

Salah satu jasa yang sangat penting dikalangan masyarakat saat ini adalah jasa pelayanan servis sepeda motor. Keberadaan sepeda motor saat ini bukan menjadi barang mewah lagi.<sup>11</sup> Banyaknya sepeda motor yang beredar dikalangan masyarakat membuat kebutuhan akan ketersediaan jasa servis sepeda motor pun bertambah, sehingga hal ini membuat banyak bermunculan bengkel-bengkel servis sepeda motor.<sup>12</sup> Dengan makin terbukanya peluang bisnis di bidang bengkel kendaraan bermotor, maka persaingan yang semakin ketat antara sesama bengkel pun tidak bisa dihindari. Kondisi ini menuntut para pengusaha bengkel untuk makin kreatif mengelola usahanya. Antara lain dengan memperkuat atau memperluas jaringannya.<sup>13</sup>

<sup>10</sup> Didin Fatihudin, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), h. 2

<sup>11</sup> Arif Hidayatullah, *Servis Roda dan Suspensi Sepeda Motor*, (Yogyakarta: PT. Pusaka Insaniah, 2012), h. 1

<sup>12</sup> Mikha Utomo, *Mengenal Usaha Bengkel*, (Jakarta: Erlangga, 2014), h. 4

<sup>13</sup> Mohammmad Iqbal, *Mendongkrak Kinerja Bisnis Bengkel Roda 2 dan 4*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2004), h. 51



- 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

Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor merupakan salah satu bengkel servis sepeda motor yang terletak di Jl. Garuda Sakti Km. 1 Pekanbaru. Bengkel ini berdiri sejak tanggal 01 Agustus 2016. Seiring berjalannya waktu dan berkembangnya dunia otomotif, maka pada tahun 2018 bengkel Duta Kiat Motor secara resmi menjadi salah satu bengkel resmi Yamaha dan terus mengalami perkembangan hingga saat ini.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen, Bengkel Duta Kiat Motor harus memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen dan memberikan rasa aman kepada konsumen. Karena dengan memberikan pelayanan dan rasa aman yang baik dapat memberikan rasa kepuasan konsumen serta menjalin kerjasama dengan Bengkel Duta Kiat Motor Pekanbaru.

Bahwasanya pelayanan yang diberikan bengkel sudah bagus atau sudah baik, yaitu dapat dilihat dari peralatan yang disediakan bengkel sudah memadai, dengan bangunan dan gedung yang bagus dan layanan para pegawainya yang selalu ramah dan sopan dalam setiap melayani konsumennya. Serta dengan adanya peralatan bengkel yang lengkap dan memadai, tersedianya kursi tunggu, televisi, free wifi dan diberikan minuman gelas gratis.

Berikut ini penulis sajikan data pelanggan Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru:<sup>14</sup>

<sup>14</sup> Lisa, Service Counter Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor, *Wawancara*, 31 Oktober

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

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Konsumen Bengkel Pada Bulan Januari**  
**Sampai Bulan Oktober pada Tahun 2019:**

No	Bulan	Jumlah Konsumen Bengkel
1	Januari	353
2	Februari	326
3	Maret	360
4	April	342
5	Mei	450
6	Juni	287
7	Juli	330
8	Agustus	293
9	September	338
10	Oktober	364
	<b>Jumlah</b>	<b>3.443</b>

*Sumber Data: Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru*

Berdasarkan tabel diatas bahwa sejumlah pelanggan yang melakukan servis di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor pada tahun 2019 berjumlah 3.443 orang dan mengalami fluktuasi setiap bulannya. Hal ini tentu saja disebabkan oleh berbagai macam faktor, terutama berkenaan dengan masalah pelayanan.

Hal yang menarik untuk diteliti adalah sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa servis, bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh seluruh anggota Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor dalam memberikan kepuasan konsumen dan bagaimana tanggapan konsumen terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor.



- 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

Oleh karena itu, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **Pengaruh Tingkat Pelayanan Jasa Servis Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam.**

## **B. Batasan Masalah**

Agar penelitian yang dilakukan terarah dan sampai pada maksud dan tujuan yang diinginkan, maka penulis membatasi masalah yaitu **Pengaruh Tingkat Pelayanan Jasa Servis Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam.**

## **C. Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh tingkat pelayanan jasa servis sepeda motor terhadap kepuasan konsumen di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru?
2. Bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap pengaruh tingkat pelayanan jasa servis sepeda motor terhadap kepuasan konsumen di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor 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.

## **Daftar Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pelayanan jasa servis sepeda motor terhadap kepuasan konsumen di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi islam terhadap pengaruh tingkat pelayanan jasa servis sepeda motor terhadap kepuasan konsumen di bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru.

### **2. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **a. Bagi Akademis**

Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah di Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA RIAU.

#### **b. Bagi Peneliti**

Peneliti ini sebagai sarana aktualisasi diri, menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat mengaplikasikan teori yang di dapatkan.

#### **c. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan menjadi pertimbangan bagi pihak manajemen kinerja karyawannya terhadap kepuasan konsumen.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru yang berada di Jl. Garuda Sakti KM.1 Pekanbaru. Hal ini disebabkan karena data konsumen di bengkel tersebut mengalami fluktuasi, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian di bengkel tersebut.

### 2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru. Sedangkan objek penelitian ini adalah Pengaruh Tingkat Pelayanan Jasa Servis Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam.

### 3. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah 1 orang pimpinan, 6 orang karyawan dan konsumen Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru pada tahun 2019 yang berjumlah 3.443 orang.

#### b. Sampel

Sampel merupakan bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci. Cara menentukan jumlah elemen/anggota sampel dari suatu populasi sebagai berikut:<sup>15</sup>

<sup>15</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012)h.158.



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

$$n = \frac{N}{1 + (Nxe^2)}$$

Keterangan :

$n$  = jumlah elemen/anggota sampel

$N$  = jumlah elemen/anggota populasi

$e$  = *Error level* (tingkat kesalahan) (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1) (catatan dapat dipilih oleh peneliti)

Berdasarkan rumus yang diperoleh jumlah sampel ( $n$ ) untuk berapa banyak jumlah sampel dalam penelitian sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (Nxe^2)}$$

$$n = \frac{3.443}{1 + (3.443 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{3.443}{1 + (3.443 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{3.443}{35,43}$$

$$n = 97,17 \text{ dibulatkan } 97$$

Jadi berdasarkan perhitungan dari jumlah populasi 3.443 maka diperoleh ukuran sampel sebesar 97,17 atau 97 orang sampel penelitian. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Metode Accidental Sampling* yaitu merupakan teknik pengambilan sampel secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang



#### 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.

kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>16</sup> Sedangkan untuk pimpinan dan karyawan berjumlah 7 orang dengan *Metode Total Sampling*.

#### 4. Sumber Data

- a. Data Primer, yaitu data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber ataupun dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data dari Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru.<sup>17</sup>
- b. Data Sekunder, yaitu data pendukung dan pelengkap untuk memperkuat data pokok. Berupa buku, majalah, dan internet yang berkaitan dengan penelitian.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam menunjang pembahasan penulisan penelitian ini, maka penulis menggunakan teknik pengumpul data sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.<sup>18</sup>

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 96

<sup>17</sup> Istijanto, *Riset Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Gramedia, 2010), h. 38

<sup>18</sup> Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan penelitian Gabungan*, (Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri, 2014), h. 384





- 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

- b. Wawancara, yaitu proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih bertatap muka dan mendengarkan secara langsung informasi- informasi atau keterangan-keterangan yang dilakukan dengan Pimpinan dan Karyawan Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru.
- c. Angket, yaitu dengan menyebarkan sejumlah pertanyaan yang telah di persiapkan oleh penulis kepada konsumen Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru.
- d. Dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang baru. Berupa catatan, transkrip, buku, foto, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.

## 6. Teknik Analisis Data

Teknis analisis data merupakan langkah yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Tujuannya adalah untuk mendapatkan kesimpulan dari hasil penelitian. Adapun teknik analisis data yang digunakan penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif.

Analisis deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Kemudian hasil data itu akan dimasukkan kedalam rekapitulasi yang memuat pertanyaan - pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner atau daftar pertanyaan cukup terperinci dan lengkap. Keterangan yang diperoleh dengan mengisi daftar pertanyaan dapat dilihat dari segi siapa yang mengisi daftar pertanyaan 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 mengumumkannya 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

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, maka jawaban dari pertanyaan itu masing-masing diberi skor, yaitu:

1. Sangat Setuju (SS) dengan skor 4 (empat)
2. Setuju (S) dengan skor 3 (tiga)
3. Tidak Setuju (TS) dengan skor 2 (dua)
4. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1 (satu)

Analisis kuantitatif adalah jenis data yang biasanya dinyatakan dengan satuan angka-angka, baik diperoleh dari sumber aslinya maupun diperoleh melalui hasil pengukuran statistik menggunakan teknik-teknik statistik yang telah dilakukan sebelumnya. Statistik sendiri merupakan cara-cara ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis dan menginterpretasikan data berupa angka-angka. Kemudian menarik kesimpulan atas data tersebut, dimana data tersebut disajikan dalam bentuk tabel, grafik atau gambar.<sup>19</sup>

Selain itu, dalam melakukan analisis dalam penelitian ini juga digunakan metode:

**a. Uji Instrumen Penelitian**

- 1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa tepat instrumen atau kuisisioner yang disusun mampu

<sup>19</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2007), 29



**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 mengumumkannya 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

menggambarkan keadaan yang sebenarnya dari variabel penelitian. Sebuah instrument dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasi  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .<sup>20</sup>

## 2) Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur yang berupa kuesioner mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda.

## b. Uji Asumsi Klasik

### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen keduanya mempunyai distribusi norma atau tidak. Model regresi linear yang baik adalah yang memenuhi normalitas data. Pengujian menggunakan rumus *Kolmogrov-Smirnov* dalam spss dengan sebesar 0,1 (10%). Apabila hasil pengujian normalitas lebih dari  $\alpha=0,1 > 0,1$  maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal.

### 2) Uji Regresi Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengukur derajat hubungan dari dua variabel, yaitu variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Dimana variabel bebas (X) adalah tingkat

<sup>20</sup> Irwan Gani, *Alat Analisis Data Aplikasi Statistic Untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*, Yogyakarta: Andi: 2015), h. 163



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

pelayanan, sedangkan variabel (Y) adalah kepuasan konsumen. Variabel bebas adalah variabel yang nila-nilanya tidak bergantung pada variabel lainnya. Sedangkan variabel terikat adalah variabel yang nila-nilanya bergantung pada variabel lainnya:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = kepuasan konsumen

X = tingkat pelayanan

a = konstanta

b = koefisien regresi

#### c. Uji Hipotesis Penelitian

##### 1) Uji Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel independen lainnya konstan. Pengujian dilakukan untuk melihat pengaruh langsung dari masing-masing variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Hipotesis statistik yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$H_0$  : Tingkat pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen

$H_a$  : Tingkat pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pengambilan keputusan dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

Apabila  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Apabila  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

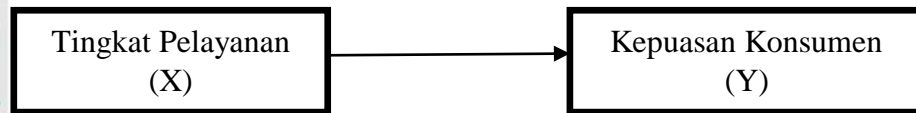
## 2) Uji Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinan ( $R$ ) adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel independen. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi kita akan bisa menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen.

## F. Model Kerangka Berfikir

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen. penelitian terdiri dari variabel independen (X) adalah pelayanan dan variabel dependen (Y) adalah kepuasan konsumen. Untuk mencari hubungan X dengan Y menggunakan teknisi regresi linear sederhana. Model kerangka berfikir dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

**Gambar 1.1**  
**Model Kerangka Berfikir**



Keterangan:

Variabel X: Independen (Bebas)

Variabel Y: Dependen (Terikat)

### G. Definisi Operasional Variabel

**Tabel 1.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator
Tingkat Pelayanan (X)	Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.	1. Tangible (berwujud) 2. Reliability (kehandalan) 3. responsiveness (ketanggapan) 4. Assurance (jaminan) 5. Empaty (empati)
Kepuasan konsumen (Y)	Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.	1. kesesuaian harapan jasa 2. Minat berkunjung kembali 3. kesedian untuk merekomenda sikan kepada orang lain

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. Penelitian Terdahulu

**Tabel 1.3**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Variabel	Perbedaan Dengan Penelitian Ini
1	Winter Boroallo (2014)	Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada AHASS Remaja Motor Makasaar.	Kualitas pelayanan (X) Tingkat kepuasan pelanggan (Y)	Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi linear berganda. Dan penelitian ini sama-sama di bidang jasa otomotif.
2.	Suko Amri Wibowo (2010)	Pengaruh Pelayanan Jasa Indosat Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi pada PT Indosat Tbk. Medan Perjunangan)	Kualitas pelayanan (X) Tingkat kepuasan pelanggan (Y)	Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi linear sederhana. Dan penelitian ini dilakukan di bidang telekomunikasi.

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

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>Irna Laila (2019)</p>	<p>Pengaruh Tingkat Pelayanan Jasa Servis Sepeda Motor di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru</p>	<p>Tingkat Pelayanan (X)  Kepuasan Konsumen (Y)</p>	<p>Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi linear sederhana. Dan penelitian ini di bidang jasa otomotif.</p>
---	------------------------------	--	---	--

## I. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab dengan perincian sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika penelitian.

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

Pada bab ini penulis akan menerangkan tentang sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, aktifitas bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru.

### **BAB III : TINJAUAN TEORI**

Terdiri dari pengertian pelayanan, pengertian kepuasan konsumen, pengertian jasa, pelayanan dalam islam





- 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

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis akan membahas dan menguraikan hasil dari penelitian tentang Pengaruh Tingkat Pelayanan Jasa Servis Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru. Dan Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Pengaruh Tingkat Pelayanan Jasa Servis Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru

#### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan kemudian penulis memberikan saran yang bermanfaat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

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 II

### GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor

Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor merupakan bengkel sepeda motor yang telah berdiri sejak 01 Agustus 2016. Bengkel Yamaha Duta Kiat motor adalah bengkel yang berkembang dan memiliki prinsip yaitu baik atau tidaknya hasil kerja yang tergantung kepada skill, kemampuan, dan pengetahuan anggota yang didukung oleh peralatan & fasilitas, pengalaman dan pengawasan kerja. Oleh karena itu, peningkatan dan pengembangan skill, kemampuan, dan pengetahuan anggota merupakan fokus utama dalam meningkatkan pelayanan kepada konsumen dan tentu untuk mencetak tenaga kerja yang baik, jujur dan berkualitas. Agar kelak seiring berkembangnya Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor dapat ikut serta mengembangkan organisasi dan membangun skill, kemampuan, dan pengetahuan anggota lainnya.

Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor didirikan oleh Bapak Susanto, beliau mendirikan bengkel tersebut karena sebelumnya beliau bekerja di Bengkel Yamaha yang berada di Pekanbaru. Alasan beliau mendirikan bengkel ini karena beliau di PHK (Pemutusan Hubungan Kerja), sehingga beliau pun berinisiatif untuk membuka usaha bengkel dengan modal serta tabungan pribadi yang dimilikinya.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Susanto, Pimpinan Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru 21 Juni 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Seiring berkembangnya, pada tahun 2018 Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru menjadi salah satu bengkel resmi Yamaha yang terletak di Jalan Garuda Sakti Km.1 Kota Pekanbaru.

## B. Visi dan Misi

### 1. Visi

Membangun organisasi/wadah yang bertujuan untuk mendidik keahlian anggota, membangun kepribadian anggota, dan mengembangkan bengkel bersama-sama dengan anggota untuk menggapai cita-cita dan masa depan yang lebih baik.

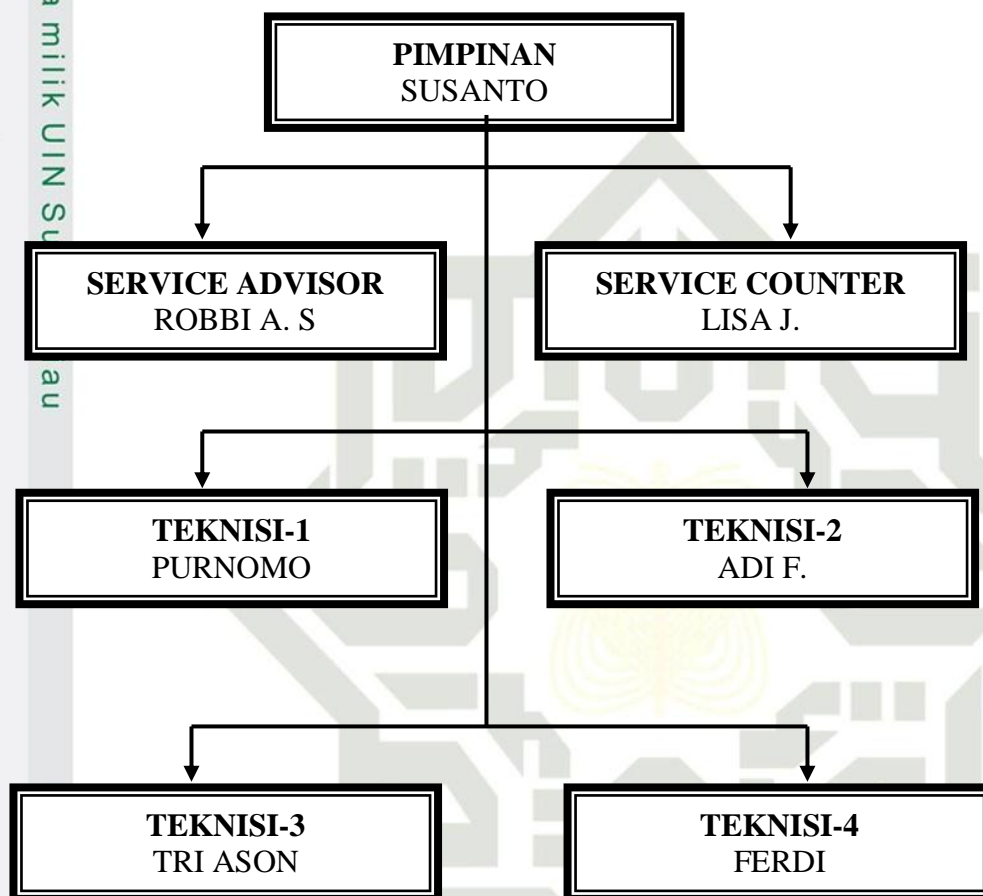
### 2. Misi

- a. Meningkatkan keahlian dan kemampuan kerja setiap anggota secara bertahap dan dipimpin oleh senior di bidangnya masing-masing.
- b. Meningkatkan standard dan kualitas kerja yang telah dicapai.
- c. Meningkatkan ilmu pengetahuan, inovasi, dan kreatifitas di segala bidang.
- d. Meningkatkan kualitas anggota dengan mengajarkan tata krama, kejujuran, berperilaku yang baik, menjaga rasa kepercayaan dan menanamkan rasa tanggung-jawab.<sup>22</sup>

<sup>22</sup> Robbi, Service Advisor Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru, 21 Juni 2020

### C. Struktur Organisasi

**Gambar 2.1**  
**Struktur Organisasi Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru**



*Sumber Data: Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru*

Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor dipimpin langsung oleh pendirinya yaitu Bapak Susanto, dibantu oleh 1 orang service advisor, 1 orang service counter, dan 4 orang teknisi.

Tugas-tugasnya meliputi:

1. Kepala Bengkel, yaitu pemilik sekaligus pengurus dan pengawas segala yang terjadi di bengkel.



- 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
2. *Service Advisor*, bertugas melayani konsumen yang datang menanggapi dan mencatat keinginan konsumen terhadap sepeda motornya yang mengalami masalah mekanis, yang kemudian dilaporkan kepada mekanik untuk diperbaiki.
  3. *Service Counter*, bertugas mengurus administrasi para pelanggan yang melakukan servis di bengkel.
  4. Teknisi, bertugas memperbaiki sepeda motor yang dimiliki konsumen.

#### D. Proses Pelayanan Servis

Ada beberapa jenis pelayanan servis yang diberikan oleh Bengkel

Yamaha Duta Kiat Motor, yaitu

1. Servis Kosong, dengan lama waktu pengerjaan yaitu  $\pm 30 - 45$  menit.
2. Servis Ringan, dengan lama waktu pengerjaan yaitu  $\pm 30 - 45$  menit.
3. Servis Ulang/Ganti Oli, dengan lama waktu pengerjaan yaitu  $\pm 10 - 20$  menit.
4. Servis Besar/Berat, dengan lama waktu pengerjaan yaitu  $\pm 3 - 5$  jam.

Dalam memberikan pelayanan servis sepeda motor, ada standar operasional pelayanan bengkel yang harus dilaksanakan oleh pihak bengkel, yaitu:

1. Sebelum pengerjaan
  - a. Pengaturan parkir sepeda motor
  - b. Pemberian nomor urut servis
  - c. Memasang pelindung sepeda motor
  - d. Pendaftaran servis



- 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

- e. Pengecekan awal
- f. Persilahkan konsumen ke ruang tunggu
- g. Koordinasi pekerjaan dengan teknisi
2. Saat pengerjaan
  - a. Pemahaman surat perintah kerja
  - b. Mempersiapkan peralatan yang dibutuhkan
  - c. Mempergunakan bikelfit
  - d. Proses pengerjaan
  - e. Bekerja sesuai dengan SOP
  - f. Pemeriksaan hasil kerja
  - g. Merapikan peralatan dan membersihkan sepeda motor
3. Setelah pengerjaan
  - a. Pemeriksaan akhir seluruh pekerjaan
  - b. Melakukan *final check* (tekanan ban, RPM, dan kekencangan)
  - c. Melepas pelindung motor
  - d. Tes fungsi dan layak jalan
  - e. Penjelasan hasil kerja dan penyerahan part bekas
  - f. Penyelesaian administrasi<sup>23</sup>

UIN SUSKA RIAU

<sup>23</sup> Purnomo, Teknisi Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru, *Wawancara*, Pekanbaru, 21 Juni 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

### TINJAUAN TEORITIS

#### A. Pelayanan

##### 1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, penumpang, klien, pembeli, pasien, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.<sup>24</sup>

Menurut Freddy Rangkuti, pelayanan adalah upaya untuk memenuhi harapan pelanggan dan sikap yang dapat mengakibatkan rasa puas.<sup>25</sup> Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>26</sup>

Dalam menyelenggarakan layanan, baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Seringkali pelayanan menjadi masalah tersendiri bagi suatu perusahaan karena tidak mampu

<sup>24</sup> Suharto Abdul Majid, *Op. Cit.*, h. 33

<sup>25</sup> Freddy Rangkuti, *Op. Cit.*, h. 6

<sup>26</sup> M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta: Alfabeta, 2010), 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.

mengkomunikasikan dengan tepat antara apa yang diinginkan oleh pelanggan dengan apa yang diberikan. Maka dari itu perlu adanya pemahaman yang mendasar mengenai arti pelayanan itu sendiri.<sup>27</sup>

## 2. Dimensi Pelayanan

Supaya dapat menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan, maka konsep pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Ada lima dimensi pelayanan yaitu: *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (kepedulian), *Tangible* (terwujud).<sup>28</sup>

### a. *Tangibility* (Bukti Fisik)

*Tangibility* ialah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuasn sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya maupun bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fisik seperti gedung, kerapian, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, kebersihan, serta penampilan pegawainya.

### b. *Reliability* (Kehandalan)

*Reliability* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan

<sup>27</sup> Atep Adya Barata, *Op. Cit.*, h. 14

<sup>28</sup> Teddy Minahasa Putra, *Op. Cit.*, h. 107





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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pelanggan yang berarti ketepatan waktu, serta pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan. Dalam melayani konsumen sebaik-baiknya dan akhirnya bisa memberikan suatu kepuasan konsumen tak bisa terlepas dari kehandalan atau *reliability* dari perusahaan tersebut dalam menunjukkan kualitas terbaiknya sehingga konsumen merasa puas dan tidak merasa keliru telah menggunakan produk dari perusahaan tersebut.

Dimensi *reliability* dalam pelayanan merupakan hal penting bagi perusahaan dalam menunjukkan kinerjanya karena kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Banyak perusahaan yang berlomba-lomba memperbaiki dimensi kehandalan dalam kinerja mereka. Kehandalan yang dimaksud dapat meliputi bagaimana kualitas kinerja karyawan, kehandalan dalam menggunakan skill mereka saat melayani konsumen, dan sebagainya.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

*Responsiveness* adalah suatu tindakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Karyawan harus sigap dan cepat dalam membantu konsumen yaitu meliputi kesigapan melayani konsumen, cepat memberikan bantuan kepada konsumen, dan menangani keluhan konsumen. Ketika perusahaan menanggapi keluhan, saran atau permintaan yang dilayangkan konsumen dengan segera dan sebaik-baiknya,



- 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.

maka respon positif juga akan ditunjukkan konsumen terhadap perusahaan.

Imbal balik yang didapat perusahaan dapat dirasakan ketika konsumen tersebut mengkonsumsi produknya kembali atau bahkan banyak konsumen baru yang bisa jadi mendapatkan rekomendasi dari konsumen yang pernah menggunakan produk tersebut sebelumnya. Disini perusahaan dituntut untuk harus mengerti keinginan konsumen sebaik-baiknya, atau bahkan ketika ada konsumen yang kurang mengerti dengan prosedur yang diterapkan oleh perusahaan maka pihak yang memberikan pelayanan tersebut harus memberikan pengertian sebaik mungkin sehingga konsumen dapat mengerti dan memaklumi atas segala peraturan atau prosedur yang diterapkan perusahaan.

d. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

*Assurance* adalah pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai perusahaan dalam menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Dimensi jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi kompetensi (*competence*) artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan, kesopanan (*courtesy*) yang meliputi keramahan, perhatian, dan sikap para karyawan. Kredibilitas (*credibility*) meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi, dan lain sebagainya.



- 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

Dalam perusahaan sangat penting untuk memperhatikan *Assurance* atau jaminan fungsinya untuk menumbuhkan rasa percaya akan berbagai hal atas produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut sehingga tercipta kualitas pelayanan yang diharapkan.

e. *Empathy* (Empati)

*Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen. Intinya dalam setiap pelayanan yang dilakukan sangat diperlukan adanya kehadiran empati terhadap segala hal didalamnya.

Ketika konsumen membutuhkan pelayanan apapun dari perusahaan maka perusahaan memberikan suatu pelayanan yang sebaik-baiknya dengan berbagai prosedur yang ada. Sedangkan konsumen yang diminta dilayani juga seharusnya memahami dan mengerti dengan berbagai kondisi yang ada di perusahaan dengan tidak memaksakan kehendak yang berlebihan sehingga tercipta hubungan yang saling mengerti antara perusahaan dengan konsumen.<sup>29</sup>

<sup>29</sup> Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), h. 182



- 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. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik sebagai berikut:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Konsumen ingin dilayani secara prima, untuk melayani konsumen satu hal yang paling penting di perhatikan adalah sarana dan prasarana yang baik.

- b. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan konsumen juga sangat tergantung dari petugas yang melayaninya.

- c. Bertanggung jawab kepada setiap konsumen dari awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan konsumen harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Konsumen akan merasa puas jika petugas bertanggungjawab terhadap pelayanan yang diinginkan.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani konsumen diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

- e. Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berbicara kepada konsumen, jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.



**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

f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu untuk menghadapi konsumen atau kemampuan dalam bekerja.

g. Berusaha memahami kebutuhan konsumen

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh konsumen, petugas yang lamban akan membuat konsumen lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.<sup>30</sup>

## B. Kepuasan Konsumen

### 1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap kesesuaian atau ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk, harga, pelayanan atau jasa dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.<sup>31</sup>

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa adalah menciptakan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen sebagai hasil penilaian konsumen terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan

<sup>30</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008), h. 186-187

<sup>31</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 85

tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya. Apakah keinginan yang diterimanya lebih besar (minimal sama) daripada harapannya, maka pelanggan puas. Sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk/jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.

Philip Kotler mengatakan bahwa “Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan”.<sup>32</sup>

Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Perbandingan antara harapan dan kinerja tersebut akan menghasilkan perasaan senang dan kecewa yang dirasakan pelanggan. Apabila kinerja sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa senang dan puas. Demikian sebaliknya apabila kinerja berada dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa atau tidak puas.

Kepuasan konsumen memperlihatkan keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Kepuasan juga didefinisikan sebagai tanggapan konsumen, yaitu penilaian atas kelebihan maupun kekurangan suatu produk/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.

<sup>32</sup> M. Nur Rianto Al-Arif, *Op. Cit.*, h. 193



- 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

Beberapa pengertian kepuasan menurut para ahli:

- a. Menurut Zeithaml dan Bitner, kepuasan konsumen adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan ekonomi.
- b. Menurut Kotler dan Amstrong, kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih tinggi ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau sangat gembira.
- c. Menurut Pasurna, kepuasan konsumen adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, kegembiraan, atau kesenangan. Perasaan pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya.
- d. Menurut Schiffman, kepuasan konsumen 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.<sup>33</sup>

Jika pelanggan mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi kalau pelanggan mendapatkan

<sup>33</sup> Freddy Rangkuti, *Op. Cit.*, h. 7-8



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

produk yang berkualitas. Jika nilai bagi pelanggan adalah kenyamanan maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar dapat membuat konsumen tersebut merasa nyaman. Kalau nilai dari pelanggan adalah harga yang murah, maka pelanggan akan merasa puas kepada penjual yang memberikan harga murah.

Pelanggan yang tidak mendapatkan kepuasan akan meninggalkan perusahaan dan bahkan tidak akan pernah kembali. Pelanggan lebih memilih berganti produk atau merek karena tidak puas dengan produk yang ada, munculnya produk lain yang lebih baik, pengaruh teman atau kerabat, pelanggan benar-benar ingin pindah merek, ketidakpuasan terhadap perilaku pemilik, manajer, atau karyawan perusahaan.<sup>34</sup>

## 2. Pengukuran Kepuasan Konsumen

Pada banyak perusahaan di dunia, tingkat pelayanan yang membuat konsumen merasa puas dalam pelayanan yang berpihak kepada konsumen. Jika pelayanan yang diberikan berpihak kepada konsumen maka konsumen akan merasa bahwa kepentingannya diperhatikan.<sup>35</sup>

Ada beberapa metode yang bisa digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan konsumennya:

### a. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya pada para pelanggan untuk

<sup>34</sup> Lina Anatan, *Service Excellence*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 77

<sup>35</sup> Bahrul Kirom, *Mengukur Kinerja pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2015), cet. Ket-4, h. 27





- 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.

menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang biasanya digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan pada tempat-tempat yang strategis. Informasi ini dapat memberikan ide-ide dan masukan kepada perusahaan dan memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang ada

b. Survei kepuasan pelanggan

Penggunaan survei pelanggan menjadi cara umum dilakukan oleh banyak perusahaan, baik melalui penelitian secara langsung, ataupun menggunakan media sosial untuk memperoleh feedback langsung dari pelanggan. Hal ini menjadi sinyal positif bahwa perusahaan memberikan perhatian kepada pelanggan.

c. Ghost shopping

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkejakan beberapa orang untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensi produk perusahaan dari pesaing kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dengan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

d. Last customer analysis

Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab



**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

terjadinya hal tersebut, informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan-kebijakan selanjutnya yang akan diambil oleh konsumen.<sup>36</sup>

### 3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen:

- a. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, pada industri jasa adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan pelanggan harapan.
- c. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia apabila menggunakan produk dengan merk tertentu. Sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan bukan diperoleh oleh kualitas produk, tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merk tertentu.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk lain tetapi ditetapkan harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang tinggi kepada pelanggan.

<sup>36</sup> Inggang Perwangsa Nuralam, *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*, (Malang: UB Press, 2017), h. 61-62



**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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- e. Biaya, pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk/jasa ini.<sup>37</sup>

## C. Jasa

### 1. Pengertian Jasa

Secara garis besar, konsep jasa atau pelayanan (*service*) mengacu pada tiga lingkup definisi utama, yaitu industri, output, atau penawaran, dan proses. Dalam konteks industri, istilah jasa digunakan menggambarkan berbagai sub-sektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi, seperti transportasi, finansial, perdagangan ritel, *personal service*, kesehatan, pendidikan, dan layanan publik. Dalam lingkup penawaran, jasa dipandang sebagai produk *intangible* yang outputnya lebih berupa aktivitas ketimbang obyek fisik. Sebagai proses, jasa mencerminkan penyampaian jasa inti, interaksi personal, kinerja (*performances*) dalam arti luas, serta pengalaman layanan.<sup>38</sup>

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata “jasa” (*service*) itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai jasa sebagai suatu produk. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jasa diartikan sebagai perbuatan yang memberikan segala sesuatu yang diperlukan orang lain,

<sup>37</sup> Ririn Tri Ratnasari, Mastuti H. Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2016), h. 117-118

<sup>38</sup> Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, *Op. Cit.*, h. 17



layanan, servis. Menurut Haksever, jasa atau pelayanan (*service*) merupakan kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk, dan kegunaan psikologis. Sedangkan menurut Edvardsson, jasa atau pelayanan adalah kegiatan, proses, dan interaksi, serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan. Jasa juga merupakan kegiatan, perbuatan, atau kinerja yang bersifat tidak nampak. Jasa juga merupakan struktur komprehensif, bukan tunggal, dan secara konsisten digunakan secara unidimensional.<sup>39</sup>

Adapun Kotler, mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>40</sup> Jadi pada dasarnya, jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah.<sup>41</sup>

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa di dalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen (jasa), meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa bukan suatu barang, melainkan proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

<sup>39</sup> D. Wahyu Ariani, *Manajemen Operasi Jasa*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), h. 11

<sup>40</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 26

<sup>41</sup> Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, *Op. Cit.*, h. 6

#### 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.

## 2. Ciri – Ciri Jasa

### a. Tidak berwujud (*intangibility*)

Jasa mempunyai sifat tidak berwujud karena tidak bisa dilihat, dirasa, di dengar, diraba, atau dicium sebelum ada transaksi pembelian. Tidak seperti produk fisik, jasa dapat dilihat, dirasakan, diraba, didengar, atau dibaui sebelum jasa itu dibeli. Contohnya: orang yang akan menjalani bedah plastik tidak dapat melihat hasilnya sebelum membeli.

### b. Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*)

Barang fisik diproduksi, kemudian disimpan, selanjutnya dijual, dan baru nantinya dikonsumsi. Sebaliknya, jasa dijual dulu kemudian diproduksi dan dikonsumsi bersamaan. Pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi bersamaan. Jasa tak terpisahkan (*service inseparability*), berarti bahwa jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, baik penyediannya itu manusia atau mesin. Bila karyawan saja menyediakan jasa karyawan, maka karyawan adalah bagian dari jasa. Karena pelanggan juga hadir ketika jasa itu diproduksi, interaksi penyedia jasa-pelanggan adalah sifat khusus dari jasa. Baik penyedia jasa maupun pelanggan mempengaruhi hasil jasa tadi.

### c. Keanekaragaman (*variability*)

Keanekaragaman jasa (*service variability*) berarti bahwa mutu jasa tergantung pada siapa menyediakan jasa, di samping



#### 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.

waktu, tempat, dan bagaimana disediakan. Sebagai contoh: Hotel Ritz Carlton atau Marriot mempunyai reputasi untuk menyediakan jasa lebih baik daripada orang lain. Dalam Hotel Marriot yang mana pun, seorang karyawan di meja pendaftaran tamu akan terlihat ramah dan efisien, sementara yang lain mungkin berdiri beberapa meter dari situ terlihat tidak menyenangkan dan lebih lambat. Dalam hal ini terlihat bahwa mutu jasa dari seseorang karyawan Marriot bervariasi menurut energinya dan apa yang sedang dipikirkannya saat berjumpa dengan setiap pelanggan.

#### d. Tidak tahan lama (*perishability*)

Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah jika permintaan selalu ada. Bila permintaan atau turun, maka masalah yang sulit akan segera muncul. Jasa tidak dapat disimpan, jadi dapat musnahnya jasa bisa menjadi masalah ketika permintaan berfluktuasi. Beberapa strategi dapat menghasilkan kesesuaian yang lebih baik antara permintaan dan penawaran dalam bisnis jasa.<sup>42</sup>

### D. Pelayanan Dalam Islam

Secara umum landasan utama pelayanan ialah menolong orang lain. Dalam ajaran Islam tolong-menolong kepada sesama merupakan kewajiban dan senantiasa dihubungkan dengan tingkat keimanan

<sup>42</sup> Suharto Abdul Majid, *Op. Cit.*, h. 38-39



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

© seseorang .<sup>43</sup> Pelayanan yang berkualitas tidak hanya sekedar menolong orang lain, akan tetapi juga sebagai ibadah kepada Allah SWT, karena Allah memerintahkan untuk saling tolong menolong sesuai dengan firman Allah dalam Q.S. Al-Maidah (5) : 2

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

Artinya: .... Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.<sup>44</sup>

Pelayanan yang berkualitas adalah apabila yang dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan rasa puas. Ekonomi Islam bukan hanya berbicara tentang pemuasan materi bersifat fisik, tapi juga berbicara cukup luas tentang pemuasan materi yang bersifat abstrak, pemuasan yang lebih berkaitan dengan posisi manusia sebagai hamba Allah.<sup>45</sup> Dengan adanya rasa puas akan memberikan tali silaturahmi di antara kedua belah pihak. Sebab dengan melalui perantara bisnis diantara pihak perusahaan dengan konsumennya tidak hanya kerjasama saling mencari keuntungan semata, namun dibalik itu ada nilai kebersamaan untuk saling menjaga jalinan kerjasama yang terbangun dengan diikat oleh tali persaudaraan.

Baik Al-Qur'an maupun Sunnah memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata krama untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis.

<sup>43</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo, 2010), h. 240

<sup>44</sup> Departemen RI, *Al-qur'an Tajwid Terjemahan*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010), 106

<sup>45</sup> Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam 2*, (Pekanbaru: Al-Muhtadah 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.

Seorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku sesuai yang dianjurkan Al-Qur'an dan Sunnah.

Ada beberapa nilai-nilai dalam pelayanan yang mengambil konsep dari keteladanan sifat Rasulullah, yaitu:

#### 1. *Shiddiq*

Artinya memiliki kejujuran selalu melandasi ucapan, keyakinan, serta perbuatan yang berdasarkan ajaran Islam. Tidak ada satu ucapan pun yang saling bertentangan dengan perbuatan.<sup>46</sup> Allah SWT senantiasa memerintahkan kepada setiap orang beriman untuk memiliki sifat *shiddiq* dan jangan bersifat tidak jujur, sebagaimana firman Allah dalam Q.S. Az-Zumar (39) : 60

وَيَوْمَ الْقِيَامَةِ تَرَى الَّذِينَ كَذَبُوا عَلَى اللَّهِ وُجُوهُهُم مُّسْوَدَّةٌ أَلَيْسَ فِي جَهَنَّمَ مَثْوًى لِّلْمُتَكَبِّرِينَ

Artinya: *Dan pada hari kiamat kamu akan melihat orang-orang yang berbuat dusta terhadap Allah, mukanya menjadi hitam. Bukankah dalam neraka Jahannam itu ada tempat bagi orang-orang yang menyombongkan diri.*<sup>47</sup>

Setiap karyawan yang memberikan pelayanan kepada konsumen wajib berlaku jujur, karena berbagai tindakan tidak jujur selain merupakan perbuatan yang jelas-jelas berdosa, juga akan mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap sebuah perusahaan. Apabila konsumen tidak percaya, maka jasa di perusahaan tersebut tidak akan ada yang memakainya.

<sup>46</sup> M. Nur Rianto Al-Arif, *Op. Cit.*, h. 25

<sup>47</sup> Departemen Agama RI, *Op. Cit.*, h. 465





- 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. *Fathanah*

Yaitu mengerti, memahami, dan menghayati serta mendalam segala hal yang terjadi dalam tugas dan kewajiban. *Fathanah* berkaitan dengan kecerdasan, baik kecerdasan rasio, rasa, maupun kecerdasan ilahiyah.<sup>48</sup> Allah berfirman dalam Q.S. Ar-Rad (13) : 3

وَهُوَ الَّذِي مَدَّ الْأَرْضَ وَجَعَلَ فِيهَا رَوَاسِيَ وَأَنْهَارًا وَمِنْ كُلِّ الثَّمَرَاتِ جَعَلَ فِيهَا زَوْجَيْنِ اثْنَيْنِ يُغْشِي اللَّيْلَ النَّهَارَ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ

Artinya: *Dan Dialah Tuhan yang membentangkan bumi dan menjadikan gunung-gunung dan sungai-sungai padanya. Dan menjadikan padanya semua buah-buahan berpasang-pasangan, Allah menutupkan malam kepada siang. Sesungguhnya pada yang demikian itu terdapat tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi kaum yang memikirkan.*<sup>49</sup>

Sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan harus memiliki karyawan yang terdidik, serta memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam bidangnya masing-masing, sehingga konsumen merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut.

## 3. *Amanah*

Yaitu memiliki makna tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan prima dan *ihsan* (berupa menghasilkan yang terbaik) dalam segala hal. Sifat amanah harus dimiliki oleh setiap

<sup>48</sup> M. Nur Rianto Al-Arif, *Op. Cit.*, h. 26

<sup>49</sup> Departemen Agama RI, *Op. Cit.*, h. 249



- 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.

mukmin apalagi memiliki pekerjaan terkait dengan pelayanan kepada konsumen. Seorang mukmin ketika mendapatkan amanah akan berupaya melaksanakan dengan mukmin ketika mendapatkan amanah akan berupaya melaksanakan dengan sebaik-baiknya.<sup>50</sup>

Di dalam Al-Qur'an telah jelas bahwa Allah menyuruh agar setiap mukmin menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, seperti pada Q.S An-Nisa (4) : 58

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: *Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkan dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah maha mendengar, maha melihat.*<sup>51</sup>

#### 4. Tabligh

Artinya mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan. Sebagaimana firman Allah dalam Q.S. Al-Jin (72) : 28

لِيَعْلَمَ أَنْ قَدْ أَبْلَغُوا رَسُولَاتِ رَبِّهِمْ وَأَحَاطَ بِمَا لَدَيْهِمْ وَأَخْصَىٰ كُلَّ شَيْءٍ عَدَدًا

Artinya: *Agar Dia mengetahui, bahwa rasul-rasul itu sungguh telah menyampaikan risalah Tuhan-nya, sedang (ilmu-Nya) meliputi apa yang ada pada mereka, dan Dia menghitung segala sesuatu satu persatu.*<sup>52</sup>

<sup>50</sup> M. Nur Rianto Al-Arif, *Op. Cit.*, h. 27

<sup>51</sup> Departemen Agama RI, *Op. Cit.*, h. 187

<sup>52</sup> *Ibid*, h. 573



- 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

Dalam sebuah perusahaan harus memiliki karyawan yang komunikatif agar dapat menjadi pembicara yang unggul dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, sekaligus sebagai contoh terhadap karyawan yang belum sempurna dalam berkomunikasi dengan konsumen.

#### 5. *Istiqamah*

Artinya konsisten. Hal ini memberikan makna seorang pemberi pelayanan dalam praktiknya selalu *istiqamah*. Seorang pemberi pelayanan harus dapat dipegang janjinya, dan tidak diperbolehkan berubah-ubah dalam berbicara maupun dalam memberikan janji. Sebab dalam suatu perusahaan jasa memiliki karyawan yang konsisten akan menjadi cermin dari perusahaan tersebut secara keseluruhan. Allah memerintahkan untuk konsisten dalam kebenaran, sebagaimana firman-Nya dalam Q.S. Hud (11) : 112

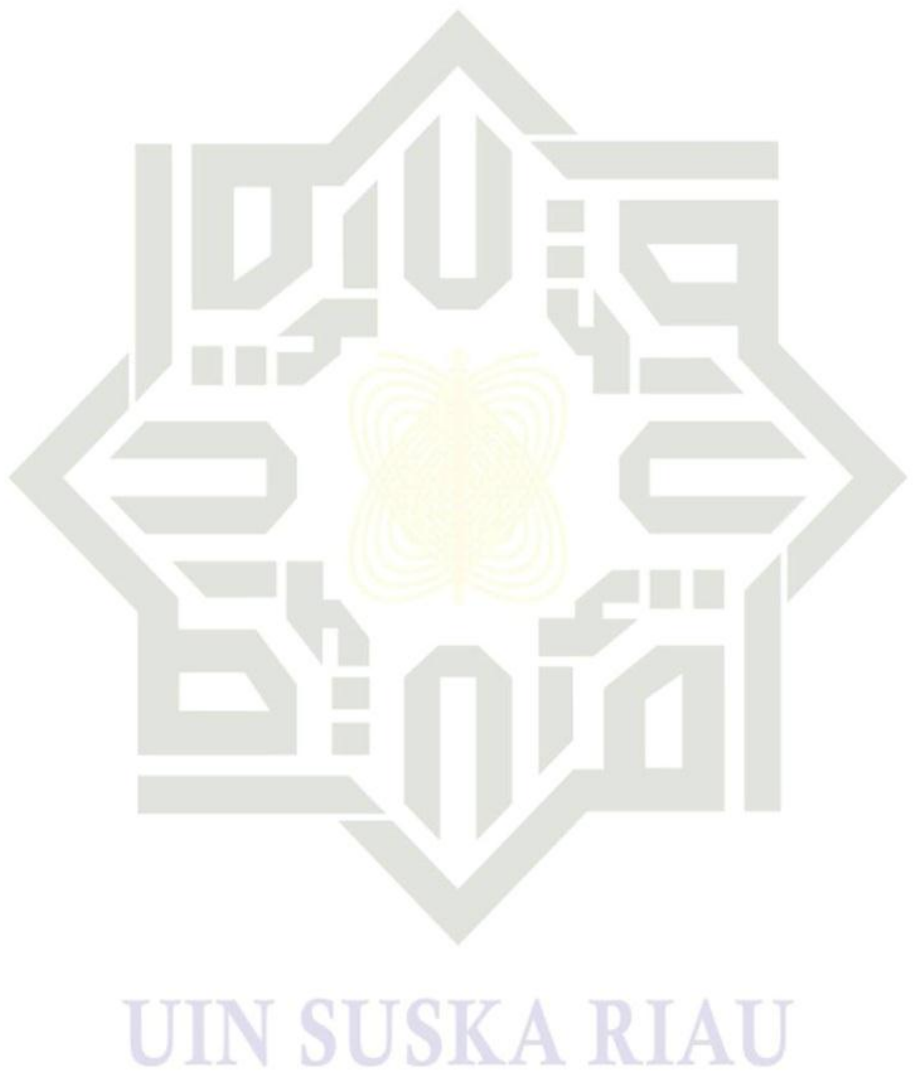
فَاسْتَقِّمْ كَمَا أُمِرْتَ وَمَنْ تَابَ مَعَكَ وَلَا تَطَّعُوا إِنَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

Artinya: *Maka tetaplah engkau (Muhammad) di jalan yang benar, sebagaimana telah diperintahkan kepadamu dan (juga) orang yang bertaubat bersamamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sungguh, Dia maha melihat apa yang kamu kerjakan.*<sup>53</sup>

Jadi di dalam Ekonomi Islam, memberikan pelayanan yang baik kepada para konsumen merupakan salah satu bentuk ibadah kepada Allah, sebab secara umum landasan utama pelayanan ialah menolong orang lain. Di dalam ajaran Islam tolong-menolong kepada sesama sebagaimana yang

<sup>53</sup> *Ibid*, h. 234

telah Allah perintahkan, merupakan kewajiban dan senantiasa dihubungkan dengan tingkat keimanan seseorang. Dan seorang pelaku bisnis muslim juga diharuskan untuk berperilaku sesuai yang dianjurkan Al-qur'an dan Sunnah.



#### 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 V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dilakukan mengenai pengaruh tingkat pelayanan jasa servis sepeda motor terhadap kepuasan konsumen di bengkel yamaha duta kiat motor pekanbaru, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil analisis data pada penelitian ini, dapat diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara tingkat pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil analisis uji t menunjukkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $(4,536 > 1,661)$  dan hasil  $p = 0,000 < 0,005$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil dari pengujian determinasi menunjukkan bahwa pada kolom R Square diketahui jumlah persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas adalah sebesar 0,178 atau 17,8%. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel bebas (variabel tingkat pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen) adalah sebesar 17,8%, sedangkan sisanya 82,2% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.
2. Tingkat pelayanan Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru telah sesuai dengan perspektif ekonomi islam. Hal ini dikarenakan pelayanan telah sesuai dengan syariah dan sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah berdasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan rasa keadilan serta pertanggungjawaban



- 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

dalam melayani konsumen dan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen keuntungan atau materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah dan keselamatan dunia serta akhirat.

## B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan peneliti sebagai berikut:

1. Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru harus lebih meningkatkan dan mempertahankan pelayanan yang diberikan kepada konsumen baik dari segi fasilitas maupun kemampuan karyawan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan membantu citra yang sebaik mungkin dimata para konsumen karena tingginya tingkat persaingan.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang berkeinginan untuk meneliti mengenai pengaruh tingkat pelayanan jasa servis sepeda motor terhadap kepuasan sebagai penelitian sebaiknya menambahkan variabel-variabel independen yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.
3. Tingkat pelayanan sebaiknya dipertahankan dan dikembangkan agar konsumen tertarik untuk melakukan servis kembali ke bengkel.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid, Suharto. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Anatah, Lina. 2008. *Service Excellence*. Bandung: Alfabeta Ariani, D. Wahyu.
2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Arif, Muhtosim. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing
- Barata Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia
- Departemen RI. 2010. *Al-qur'an Tajwid Terjemahan*. Bandung: CV Penerbit Diponegoro
- Fatihudin, Didin, Pemasaran Jasa . 2019. *Strategi, Mengukur Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish
- Febriani, Rezki. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harun Fajar di Kota Makassar (Ditinjau dari Perspektif Islam)*. Makassar: UIN Alauddin Makassar
- Gani, Irwan. 2015. *Alat Analisis Data Aplikasi Statistic Untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*. Yogyakarta: Andi
- Hasan Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Hidayatullah, Arif. 2012. *Servis Roda dan Suspensi Sepeda Motor*. Yogyakarta: PT. Pusaka Insania Madani
- Istijanto. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia
- Iqbal, Mohammad. 2004. *Mendongkrak Kinerja Bisnis Bengkel Roda 2 dan 4*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia
- Kirom Bahrul. 2015. *Mengukur Kinerja pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta
- Kasmi. 2008. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana
- Kasmi. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo
- Lupiyadi, A. Rambat. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat

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

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.

## Lampiran 1: Kuesioner

### KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Nama saya Irna Laila, saya adalah Mahasiswa S1 Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Qasim Riau yang sedang melakukan penelitian pada konsumen Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru. Untuk itu, mohon kesediaan saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi kusioner ini.

#### A. Petunjuk

1. Sebelum anda memberikan jawaban terhadap beberapa pertanyaan di bawah ini, tulislah terlebih dahulu identitas anda.
2. Berikan tanda ceklis (√) pada jawaban yang sesuai menurut anda.
3. Diharapkan anda dalam menjawab kusioner ini dengan sejujurnya.
4. Atas kesediaan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Keterangan jawaban:

Keterangan	Nilai
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

#### B. Identitas Responden

Nama : .....

Umur : .....

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan

## KUESIONER

### Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Karyawan Bengkel berpenampilan rapi & profesional				
2	Bengkel menggunakan peralatan modern & terbaru				
3	Bengkel menyediakan fasilitas yang lengkap				

### Variabel *Reliability* (Kehandalan)

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
4	Bengkel memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan				
5	Karyawan bengkel bekerja profesional				
6	Bengkel memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang disajikan				

### Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
7	Bengkel selalu siap dan tanggap merespon pelanggan				
8	Bengkel selalu memberikan informasi kepada pelanggan				
9	Bengkel memberikan pelayanan untuk mengingatkan pelanggan				

### Variabel *Assurance* (Jaminan)

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
10	Karyawan bengkel mempunyai pengetahuan yang memadai				
11	Karyawan bengkel menanamkan kepercayaan kepada pelanggan				
12	Karyawan bengkel melayani dengan sopan				

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

### Variabel *Empathy* (Empati)

Pernyataan	Jawaban			
	SS	S	TS	STS
03 Memberikan perhatian kepada pelanggan				
04 Keadilan dalam memberikan pelayanan				
05 Bengkel memberikan pelayanan yang nyaman kepada pelanggan				

### Kepuasan Konsumen

Pernyataan	Jawaban			
	SS	S	TS	STS
1 Saya puas dengan pelayanan bengkel ini				
2 Saya senang dengan pelayanan yang diberikan di bengkel ini				
3 Pelayanan bengkel ini sesuai dengan harapan saya				
4 Saya merasa bahwa uang yang saya keluarkan sebanding dengan kualitas pelayanan yang diberikan				
5 Bengkel memberikan garansi kepada pelanggan setelah melakukan perbaikan				
6 Karyawan menyelesaikan transaksi dengan teliti				
7 Motor saya menjadi lebih baik, apabila service di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru				
8 Montir membantu saya dalam menyelesaikan permasalahan motor saya				
9 Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru dapat memenuhi semua kebutuhan motor saya				
10 Saya bersedia menunggu, jika permasalahan pada motor saya berat				

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

## Lampiran 2: Jawaban Responden

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

O	TINGKAT PELAYANAN (X)															Total X
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	
1	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	55
2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	51
3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	53
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	56
5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	53
6	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	53
7	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	55
8	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	53
9	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	52
10	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	51
11	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	51
12	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
13	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
14	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	55
15	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
16	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	54
17	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	50
18	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	52
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
20	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	50
21	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	51
22	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	52
23	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	50
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	54
25	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	52
26	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	54
27	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	53
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	57
29	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
30	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	53
31	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	54
32	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	53
33	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	51
34	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	54
35	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	54

6	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	52
7	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	53
8	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
9	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	50
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	50
11	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
12	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
14	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
16	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	54
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	47
18	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	55
19	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	56
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	55
21	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	54
22	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
23	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	52
24	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	52
25	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	52
26	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	52
27	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	51
28	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	55
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	57
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	55
31	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	53
32	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	51
33	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
34	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	49
35	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	57
36	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	53
37	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	52
38	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	50
39	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	54
40	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
41	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	57
42	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	57
44	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
45	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	57
46	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
47	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57
48	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	56

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

5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	56
6	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	56
7	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	54
8	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	53
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
10	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	53
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
12	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	56
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
14	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	55
15	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	56
16	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	51
17	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	54
18	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	54
19	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	54
20	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	55
21	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	55
22	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	52
23	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	55
24	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	51
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
26	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	54
27	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	57

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

O	KEPUASAN KONSUMEN (Y)										TOTAL Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	
1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37
2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	34
3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	35
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	37
5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	34
6	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	36
7	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	33
8	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	33
9	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
10	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	34
11	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	33
12	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	32
13	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34
14	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	32
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
16	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	36
17	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	36
18	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	37
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	33
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
22	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	33
23	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32
24	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	37
25	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	35
26	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	36
27	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37
28	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
29	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
30	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	34
31	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	33
32	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38
33	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
34	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	35
35	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	36
36	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	33
37	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	35

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

8	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	37
9	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32
10	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32
11	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	34
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
13	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	35
14	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	34
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	35
17	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	35
18	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	34
19	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	33
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
21	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	33
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
23	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	35
24	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	33
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
26	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	33
27	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	36
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	35
31	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	35
32	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	33
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
34	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32
35	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	37
36	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	35
37	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	33
38	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	35
39	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32
40	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	33
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
42	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	33
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
44	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	34
45	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	37
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31

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



7	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	37
8	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	33
9	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	34
10	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	35
11	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
12	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	33
13	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	36
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
15	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
16	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	33
17	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	34
18	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	36
19	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	34
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
21	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	33
22	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	37
23	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	37
24	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	36
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
26	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	37
27	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	35

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.

### Lampiran 3: Uji Validitas

#### Uji Validitas Tingkat Pelayanan (X)

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X
X1	Pearson Correlation	1	-.051	.160	.012	.102	.093	.025	.109	.143	.145	.151	.057	-.031	.066	.065	.344
	Sig. (2-tailed)		.623	.117	.907	.320	.366	.809	.290	.163	.158	.139	.581	.762	.522	.524	.001
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2	Pearson Correlation	-.051	1	-.156	.198	.072	.114	.052	.074	.033	.014	-.051	-.072	.044	-.139	.013	.197
	Sig. (2-tailed)	.623		.128	.052	.484	.268	.614	.470	.746	.894	.622	.482	.671	.175	.898	.053
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X3	Pearson Correlation	.160	-.156	1	.029	.290	-.013	.215	.005	.082	.084	.090	-.003	-.143	.006	-.038	.275
	Sig. (2-tailed)	.117	.128		.777	.004	.903	.035	.963	.425	.411	.382	.975	.163	.954	.712	.006
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X4	Pearson Correlation	.012	.198	.029	1	.467	.307	.038	.038	-.125	-.216	-.047	-.084	.093	.039	.038	.302
	Sig. (2-tailed)	.907	.052	.777		.000	.002	.714	.714	.224	.034	.646	.411	.367	.706	.712	.003
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X5	Pearson Correlation	.102	.072	.290	.467	1	.299	.486	-.027	.184	-.131	.015	-.088	.033	.022	-.003	.463
	Sig. (2-tailed)	.320	.484	.004	.000		.003	.000	.793	.072	.202	.887	.393	.752	.829	.976	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X6	Pearson Correlation	.093	.114	-.013	.307	.299	1	.237	.425	-.159	.072	-.199	.115	.055	.139	.454	.496
	Sig. (2-tailed)	.366	.268	.903	.002	.003		.019	.000	.120	.482	.051	.262	.594	.175	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X7	Pearson Correlation	.025	.052	.215	.038	.486	.237	1	.152	.361	-.084	.069	-.127	.066	.022	.215	.463
	Sig. (2-tailed)	.809	.614	.035	.714	.000	.019		.137	.000	.413	.504	.215	.521	.833	.034	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X8	Pearson Correlation	.109	.074	.005	.038	-.027	.425	.152	1	.156	.427	-.134	.080	.024	.095	.899	.557
	Sig. (2-tailed)	.290	.470	.963	.714	.793	.000	.137		.128	.000	.191	.436	.819	.355	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X9	Pearson Correlation	.143	.033	.082	-.125	.184	-.159	.361	.156	1	.156	.409	-.019	.146	-.098	.204	.415
	Sig. (2-tailed)	.163	.746	.425	.224	.072	.120	.000	.128		.128	.000	.854	.152	.341	.045	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X10	Pearson Correlation	.145	.014	.084	-.216	-.131	.072	-.084	.427	.156	1	.210	.419	-.048	.021	.338	.401
	Sig. (2-tailed)	.158	.894	.411	.034	.202	.482	.413	.000	.128		.039	.000	.640	.840	.001	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X11	Pearson Correlation	.151	-.051	.090	-.047	.015	-.199	.069	-.134	.409	.210	1	.253	.322	.051	-.087	.336
	Sig. (2-tailed)	.139	.622	.382	.646	.887	.051	.504	.191	.000	.039		.012	.001	.622	.399	.001
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X12	Pearson Correlation	.057	-.072	-.003	-.084	-.088	.115	-.127	.080	-.019	.419	.253	1	.311	.523	.117	.401
	Sig. (2-tailed)	.581	.482	.975	.411	.393	.262	.215	.436	.854	.000	.012		.002	.000	.253	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X13	Pearson Correlation	-.031	.044	-.143	.093	.033	.055	.066	.024	.146	-.048	.322	.311	1	.562	.082	.394
	Sig. (2-tailed)	.762	.671	.163	.367	.752	.594	.521	.819	.152	.640	.001	.002		.000	.427	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X14	Pearson Correlation	.066	-.139	.006	.039	.022	.139	.022	.095	-.098	.021	.051	.523	.562	1	.126	.387
	Sig. (2-tailed)	.522	.175	.954	.706	.829	.175	.833	.355	.341	.840	.622	.000	.000		.218	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X15	Pearson Correlation	.065	.013	-.038	.038	-.003	.454	.215	.899	.204	.338	-.087	.117	.082	.126	1	.573
	Sig. (2-tailed)	.524	.898	.712	.712	.976	.000	.034	.000	.045	.001	.399	.253	.427	.218		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X	Pearson Correlation	.344	.197	.275	.302	.463	.496	.463	.557	.415	.401	.336	.401	.394	.387	.573	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.053	.006	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

1. Diararang 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. Diararang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.467**	.462**	.038	-.038	.299**	.055	.206*	-.072	.467**	.569**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.714	.710	.003	.595	.043	.486	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y2	Pearson Correlation	.467**	1	.236*	.486**	-.049	.216*	-.031	.073	-.196	1.000**	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000		.020	.000	.630	.034	.766	.476	.055	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y3	Pearson Correlation	.462**	.236*	1	.144	.111	.152	.161	.102	-.135	.236*	.486**
	Sig. (2-tailed)	.000	.020		.159	.278	.138	.116	.320	.187	.020	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y4	Pearson Correlation	.038	.486**	.144	1	.132	.156	-.011	-.073	-.134	.486**	.442**
	Sig. (2-tailed)	.714	.000	.159		.197	.128	.918	.476	.189	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y5	Pearson Correlation	-.038	-.049	.111	.132	1	.281**	.278**	-.033	.072	-.049	.339**
	Sig. (2-tailed)	.710	.630	.278	.197		.005	.006	.746	.486	.630	.001
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y6	Pearson Correlation	.299**	.216*	.152	.156	.281**	1	.217*	.445**	.134	.216*	.619**
	Sig. (2-tailed)	.003	.034	.138	.128	.005		.033	.000	.189	.034	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y7	Pearson Correlation	.055	-.031	.161	-.011	.278**	.217*	1	.443**	.546**	-.031	.523**
	Sig. (2-tailed)	.595	.766	.116	.918	.006	.033		.000	.000	.766	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y8	Pearson Correlation	.206*	.073	.102	-.073	-.033	.445**	.443**	1	.361**	.073	.516**
	Sig. (2-tailed)	.043	.476	.320	.476	.746	.000	.000		.000	.476	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y9	Pearson Correlation	-.072	-.196	-.135	-.134	.072	.134	.546**	.361**	1	-.196	.276**
	Sig. (2-tailed)	.486	.055	.187	.189	.486	.189	.000	.000		.055	.006
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y10	Pearson Correlation	.467**	1.000**	.236*	.486**	-.049	.216*	-.031	.073	-.196	1	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.020	.000	.630	.034	.766	.476	.055		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y	Pearson Correlation	.569**	.635**	.486**	.442**	.339**	.619**	.523**	.516**	.276**	.635**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.006	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- Hak Cipta © H. an Syarif Kasim Riau
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.

## Lampiran 4: Uji Reliabilitas

### Uji Reliabilitas Tingkat Pelayanan (X)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.625	15

### Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.674	10

- 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.

## Lampiran 5: Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.28543844
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.079
	Negative	-.074
Kolmogorov-Smirnov Z		.778
Asymp. Sig. (2-tailed)		.580

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data

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

## Lampiran 6: Uji Regresi sederhana

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.358	4.298		3.573	.001		
	Tingkat Pelayanan	.363	.080	.422	4.536	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable:  
Kepuasan Konsumen

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

au

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



## Lampiran 7: Uji T

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.358	4.298		3.573	.001
	Tingkat Pelayanan	.363	.080	.422	4.536	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Konsumen

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



## Lampiran 8: Uji Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.422 <sup>a</sup>	.178	.169	2.297

a. Predictors: (Constant), X

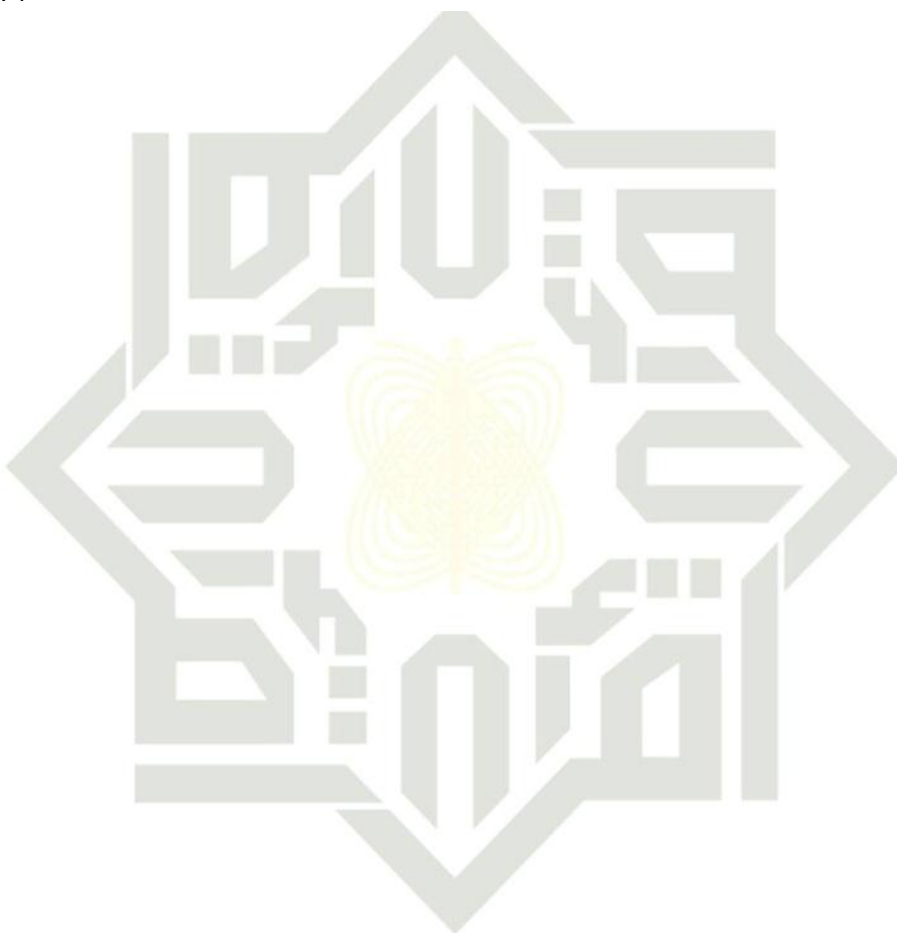
b. Dependent Variable: Y

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

Jndang

JIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU



## Lampiran 9: Dokumentasi Penelitian

### Pak 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.



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

**PENGESAHAN  
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Tingkat Pelayanan Jasa Servis Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”**, yang ditulis oleh:

Nama : IRNA LAILA  
NIM : 11625204317  
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Senin, 10 Agustus 2020  
Waktu : 08.00 WIB s/d Selesai

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

Pekanbaru, 13 Agustus 2020  
**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua  
**Dr. Heri Sunandar, M. CI**

Sekretaris  
**Syamsurizal, SE, M. Sc., Ak., CA**

Penguji I  
**Dr. Arisman, M. Sy**

Penguji II  
**Prof. Dr. H. Akbarizan, M. Ag., M. Pd**

Mengetahui :  
Kepala Bagian Akademik Kemahasiswaan dan Alumni  
Fakultas Syariah dan Hukum

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



# 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 : IRNA LAILA  
 NIM : 11625204317  
 Jurusan : EKONOMI SYARIAH  
 Judul : PENGARUH TINGKAT PELAYANAN JASA SERVIS  
 SEPEDA MOTOR TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
 DI BENGKEL YAMAHA DUTA KIAT MOTOR  
 PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM  
 Pembimbing : Madona Khairunnisa, ME.Sy.

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



Pekanbaru, 20 Agustus 2020  
 Pimpinan Redaksi,

M. Alif Svahrin, SH., MH., CPL  
 NIP. 19880430 201903 1 010

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 mengemukakan 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. 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.00.9/10369/2019  
Sifat : Biasa  
Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
Hal : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 30 Desember 2019

Kepada  
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Provinsi Riau

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

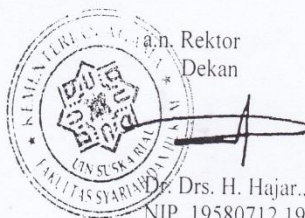
Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum  
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Irna laila  
NIM : 11625204317  
Jurusan : Ekonomi Syariah S1  
Semester : VII (Tujuh)  
Lokasi : Jl. Garuda Sakti Km. 1 Pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul  
:Pengaruh Tingkat Pelayanan Jasa Servis Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen Di  
Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam

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 terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan. terima kasih.



Rektor  
Dekan

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

Tembusan :  
Rektor UIN Suska Riau

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 mengemukakan 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 SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH 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 "Pengaruh Tingkat Pelayanan Jasa Servis Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam", ditulis oleh saudara :

Nama : Irna Laila  
NIM : 11625204317  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Diseminarkan pada : 17 Desember 2019  
Hari/ Tanggal : Selasa, 17 Desember 2019  
Narasumber : Hairul Amri, M.Ag

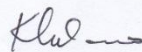
Telah diperbaiki sesuai dengan saran narasumber seminar proposal mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kepala Bagian Tata Usaha  
Fakultas Syariah dan Hukum

Pekanbaru, 26 Desember 2019  
Narasumber



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



**Hairul Amri, M.Ag**  
NIP. 19730823 200112 1 003

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

### BERITA ACARA SEMINAR USUL PENELITIAN

1. N A M A : Irna laila
2. NOMOR MAHASISWA : 11625204317
3. JUDUL USUL PENELITIAN : Pengaruh tingkat pelayanan jasa service sepeda motor terhadap kepuasan konsumen ditinjau menurut ekonomi islam
4. Hari/Tgl. Diseminarkan : Selasa / 17 Desember 2019
5. Hasil Seminar dirumuskan adalah :
  - a. Judul : Disetujui / 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



Hairul Amri, M.Ag

Catatan :  
Perubahan Judul dalam Seminar  
Dikonsultasikan dengan WD I

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



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 MENELITI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Susanto  
 Jabatan : Kepala Toko Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru  
 Alamat : Jl. Garuda Sakti, Km. 1, Kota Pekanbaru

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas:

Nama : Irna Laila  
 Nim : 11625204317  
 Jurusan/ Universitas : Ekonomi Syariah/ UIN Suska Riau

Telah melakukan penelitian di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Tingkat Pelayanan Jasa Servis Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 23 Agustus 2020

Kepala Toko

Susanto





## 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

Kode Pos : 28126



032010

### REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/29269  
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.00.9/10369/2019 Tanggal 30 Desember 2019, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- |                      |   |
|----------------------|---|
| 1. Nama              | : IRNA LAILA  |
| 2. NIM / KTP         | : 11625204317   |
| 3. Program Studi     | : EKONOMI SYARIAH   |
| 4. Jenjang           | : S1  |
| 5. Alamat            | : PEKANBARU   |
| 6. Judul Penelitian  | : PENGARUH TINGKAT PELAYANAN JASA SERVIS SEPEDA MOTOR TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL YAMAHA DUTA KIAT MOTOR PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM |
| 7. Lokasi Penelitian | : BENGKEL YAMAHA DUTA KIAT MOTOR PEKANBARU  |

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 : 30 Desember 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :  
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI RIAU

#### Tembusan :

#### Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan Bengkel Yamaha Kiat Motor Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
- ④ Yang Bersangkutan

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



## RIWAYAT HIDUP PENULIS

Irna Laila, berasal dari Kecamatan Tampan, Kelurahan Simpang Baru, Kota Pekanbaru. Penulis lahir dari pasangan Bapak Imbalo Lubis dan Ibu Halimah. Lahir pada tanggal 11 Oktober 1997, anak ketiga dari berempat saudara. Kakak pertama bernama Safriani Lubis, kakak kedua bernama Nurlaili Hidayah Lubis dan Adik bernama Aynun Mardiah. Penulis mengawali pendidikan di bangku Sekolah Dasar Negeri 003 Tampan, lulus tahun 2009. Kemudian melanjutkan ke SMP Negeri 23 Pekanbaru, lulus tahun 2012. Selanjutnya penulis menempuh pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Kansai Pekanbaru, lulus tahun 2015. Pada tahun 2016, penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis telah melaksanakan kegiatan PKL di Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN) Pekanbaru, dan telah melaksanakan Program Kuliah Kerja Nyata (Kukerta) di Desa Sumpu, Kecamatan Hulu Kuantan, Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau. Kemudian penulis melakukan penelitian dengan judul *“Pengaruh Tingkat Pelayanan Jasa Servis Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”*. Pada tanggal 10 Agustus 2020 penulis dimunculkan dalam Sidang Sarjana (S1) Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau dan memperoleh gelar sarjana Ekonomi Syariah (SE).

- Hak Cipta
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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.