



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya 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.

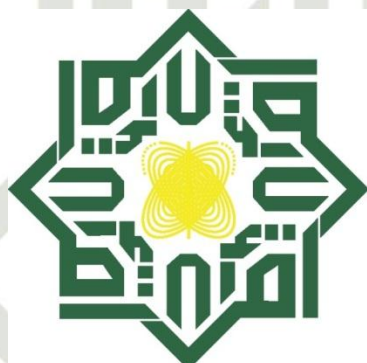
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**PENGARUH ASPEK RELIABILTY DAN ASSURANCE TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI LAUNDRY “ASVI” DIJALAN
MAHASANTRI KECAMATAN TAMBANG KABUPATEN
KAMPAR MENURUT EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

**ALWAN FARAS KUSUMA
NIM: 11425106171**

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM S1

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU-PEKANBARU

1442 H / 2021 M



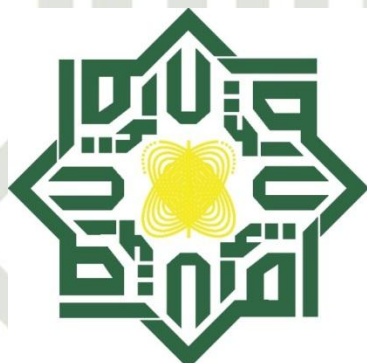
UIN SUSKA RIAU

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

**PENGARUH ASPEK RELIABILTY DAN ASSURANCE TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI LAUNDRY “ASVI” DIJALAN
MAHASANTRI KECAMATAN TAMBANG KABUPATEN
KAMPAR MENURUT EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

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



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

**ALWAN FARAS KUSUMA
NIM: 11425106171**

PROGRAM S1

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU-PEKANBARU

1442 H / 2021 M



- 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

Skripsi dengan judul **“PENGARUH ASPEK RELIABILITY DAN ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LAUNDRY “ASVI” DI JALAN MAHASANTRI KECAMATAN TAMBANG KABUPATEN KAMPAR MENURUT EKONOMI ISLAM”**

Nama : Alwan Faras Kusuma
 Nim : 11425106171
 Program Studi : Ekonomi Islam

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasah fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Juli 2021
 Pembimbing Skripsi

Dr. Budi Azwar, S.E., M.Ec.
 Nip. 198001042008011005



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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PENGARUH ASPEK RELIABILITY DAN ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LAUNDRY “ASVI” DI JALAN MAHASANTRI KECAMATAN TAMBANG KABUPATEN KAMPAR MENURUT EKONOMI ISLAM”**, yang ditulis oleh:

Nama : **ALWAN FARAS KUSUMA**
 NIM : 11425106171
 Program Studi : **EKONOMI SYARIAH**

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : **Senin, 09 Agustus 2021**
 Waktu : **08.00 WIB**
 Tempat : **Daring / online**

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

Pekanbaru, 16 Agustus 2021
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Mawardi S.Ag

Sekretaris
Roni Kurniawan, S.H, M.H

Penguji I
Kamirudin, M.Ag

Penguji II
Bambang Hermanto , M.Ag

Mengetahui :
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkifli, M.Ag
 NIP. 197410062005011005

ABSTRAK

Alyan Paras Kusuma (2021): Pengaruh Aspek Reliability Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan di Laundry “Asvi” di Jalan Mahasantri Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Menurut Ekonomi Islam .

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya
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.

Latar belakang penulis mengambil judul ini adalah didapat respon dari beberapa konsumen Laundry Asvi, terdapat beberapa gejala kepuasan/ketidakpuasan konsumen dalam pelayanan yang diberikan mengalami berbagai kesalahan yang diluar dugaan. Beberapa konsumen dirugikan sehingga dalam pelayanan jasa tersebut tidak tercapai kepuasan, namun tidak sedikit yang sudah puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Laundry Asvi. Meskipun terdapat beberapa hal yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, akan tetapi jumlah pendapatan terus saja bertambah setiap bulannya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah ada pengaruh yang signifikan antara aspek reliability dan assurance terhadap kepuasan pelanggan di Laundry Asvi di Jalan Mahasantri Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar dan Bagaimana pandangan ekonomi Islam tentang aspek reliability dan assurance terhadap kepuasan pelanggan Laundry Asvi di Jalan Mahasantri Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara aspek reliability dan assurance terhadap kepuasan pelanggan Laundry Asvi di Jalan Mahasantri Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar dan Untuk mengetahui bagaimana pandangan ekonomi Islam tentang aspek reliability dan assurance terhadap kepuasan pelanggan Laundry Asvi di Jalan Mahasantri Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.

Penelitian ini dilakukan pada Laundry Asvi di Jalan Mahasantri Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. Sampel dalam penelitian ini adalah 78 yaitu pelanggan yang menggunakan jasa Laundry Asvi yang di hitung dengan menggunakan rumus Slovin dan teknik *insidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, kuesioner, wawancara, dokumen-dokumen dan studi pustaka. Penelitian ini bersifat kuantitatif dan teknis analisis data yang digunakan adalah Statistik Deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji Asumsi Klasik (uji normalitas, uji Heteroskedastisitas), , dan hipotesis (uji t, Regresi Linear Berganda, dan Koefisien determinasi R^2) dan data tersebut diolah menggunakan bantuan *software SPSS versi 21*.

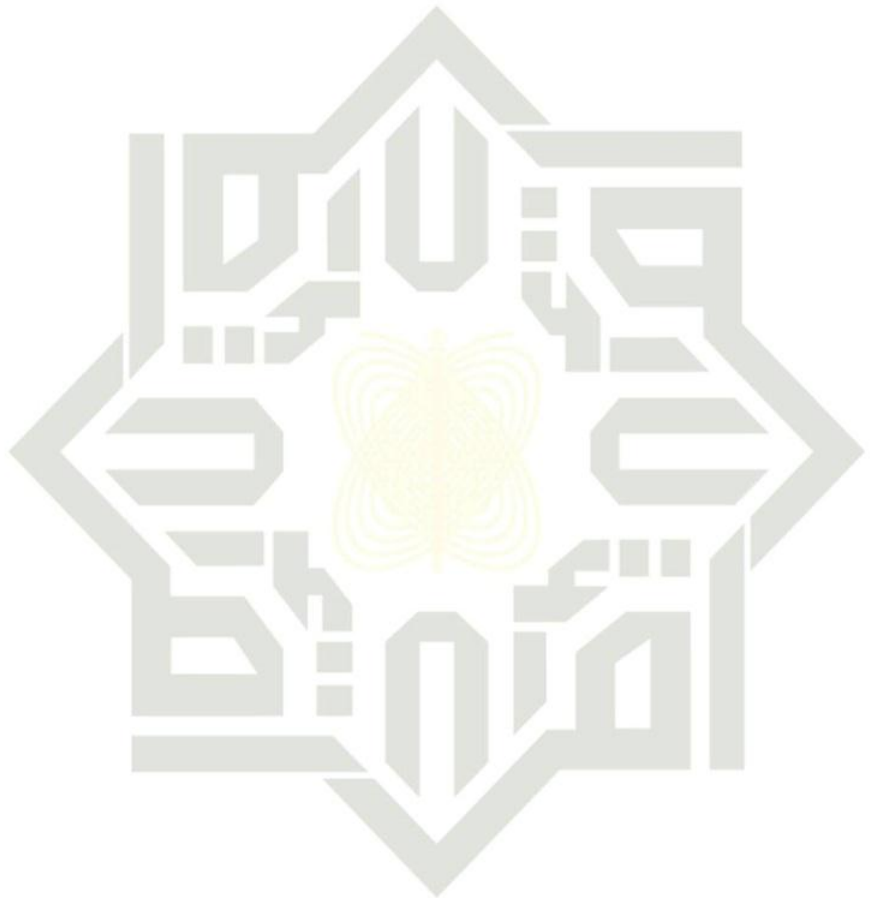
Berdasarkan hasil penelitian terhadap model dan pengujian hipotesis yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa secara persial variabel reliability dan assurance mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan t hitung untuk variabel produk reliability dan assurance terhadap kepuasan pelanggan. Maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa

Ho ditolak dan Ha diterima, di aspek Reliability dan Assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Yang berarti secara persial aspek Reliability dan Assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Aspek Reliability dan Assurance berpengaruh dan kepuasan pelanggan sudah sesuai dengan ekonomi Islam. Di mana dalam aspek Reliability dan Assurance ini tidak terdapat ketentuan-pentuan yang bertentangan dengan syariat Islam.

Kata kunci : Reliability, Assurance dan Kepuasan Pelanggan.

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



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengacaukan 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.

Alhamdulillah, segala puji syukur kita kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta hidayah-Nya terutama nikmat kesempatan dan kesehatan, sehingga penulis diberikan kekuatan serta kesehatan dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pengaruh Aspek Reliability Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan Menurut Ekonomi Islam Di Laundry “Asvi” Di Jalan Mahasantri Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar ” ini dapat diselesaikan tanpa ada suatu hambatan yang berarti. Shalawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafa’at beliau di hari akhir nanti.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari ada kekurangan, karena kemampuan, cara berfikir dan pengetahuan yang penulis miliki. Atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini penulis mengharapkan kritikan dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sehingga diharapkan dapat membawa perkembangan dikemudian hari. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak-pihak yang telah membantu penulis hingga selesainya skripsi ini nyaitu kepada yth:

1. Ayah tercinta Drs. H. KUSDANI, M.Pd dan Ibu Hj. Sukesni, dan keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan moral dan juga material, kepercayaan, kasih sayang, nasehat dan fasilitas yang diberikan kepada penulis selama ini.

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

2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sekaligus pembimbing penulisan skripsi ini beserta Wakil Rektor 1, Wakil Rektor II, dan Wakil Rektor III.
3. Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, beserta Wakil Dekan I, Wakil Dekan II, dan Wakil Dekan III.
4. Bapak Syahfawi, S.Ag, M.Sh dan Bapak Syamsurizal ,ME, selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah, serta Bapak dan Ibu dosen dan karyawan karyawan Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan nasehat-nasehat serta membantu penulis selama perkuliahan.
5. Bapak Asvi selaku pemilik laundry Asvi yang telah memberikan data dan informasi serta meluangkan waktunya dalam pengumpulam data selama penulisan skripsi.
6. Kepada Bapak dan Ibu pengelola perpustakaan Fakultas Syariah dan Hukum serta pengelola perpustakaan UIN Suska Riau atas peminjaman buku sebagai referensi bagi penulis.
7. Teman-teman perjuangan yang memiliki cita-cita membuka lapangan usaha, salam semangat teruntuk Cuss Laundry, Annisa Rahmayani, Aulia Jumaida, Mizan, Rahmi Prayuda, dan Salman Hidayatullah.
8. Teman-teman mahasiswa Ekonomi Islam, khususnya EI9 Angkatan 2014 yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan *support* dan semangat dari awal masuk kuliah hingga kita telah menyelesaikan studi ini.

9. Serta semua pihak yang telah memberikan motivasi, semangat, dan dorongan yang tidak dapat penulis balas, dengan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan tulus dan ikhlas.

Mudah-mudahan dengan jerih payah dan dorongan yang telah membangunkan bernilai ibadah disisi Allah SWT. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran sangat diharapkan dari semua pihak yang membacanya.

Wabillahi taufiq walhidayah Wassalamu'alaikum r. Wb

Pekanbaru, 12 Juli 2021

Penulis,

ALWAN FARAS KUSUMA

NIM: 11425106171

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR I	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian.....	9
F. Medel Karangka Berfikir	14
G. Hipotesa	15
H. Sistematika Penulisan	16
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Letak Geografis dan Demografis	18
B. Sosial Budaya dan Adat Istiadat.....	20
C. Agama dan Pendidikan.....	21
D. Kondisi Sosial Ekonomi.....	23
E. Sejarah Singkat Usaha Laundry Asvi	24
F. Stuktur Organisasi.....	25
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengaruh Yang Signifikan Antara Aspek Reliability Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
1. Pelayanan	28
2. Kualitas Pelayana	29
3. Dimensi Klualitas Pelayanan	31
4. Sifat dan Klasifikasi Pelayanan.....	40

5. Karakteristik Pelayanan	40
6. Keterampilan Dasar Dalam Pelayanan.....	41
7. Konsumen dan Pelanggan	42
8. Proses Pelayanan	43
B. Pandangan Ekonomi Islam Tentang Aspek Reliability Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan	45
1. Pelayanan Dalam Perspektif Islam	45
2. Dimensi Klualitas Pelayanan dalam islam	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaruh Aspek Reliability Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Laundry Asvi Di Jalan Mahasantri Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar	53
1. Analisis Deskriptif	53
2. Distribusi Jawaban Kuesioner	55
3. Uji Validitas Dan Reliabilitas	62
4. Statistik Deskriptif	66
5. Uji Asumsi Klasik	67
6. Pengujian Hipotesis Penelitian	70
7. Pembahasan	75
B. Pandangan Ekonomi Islam Tentang Aspek Relibility Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Laundry Asvi Jalan Mahasantri Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar ...	78
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	80
B. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

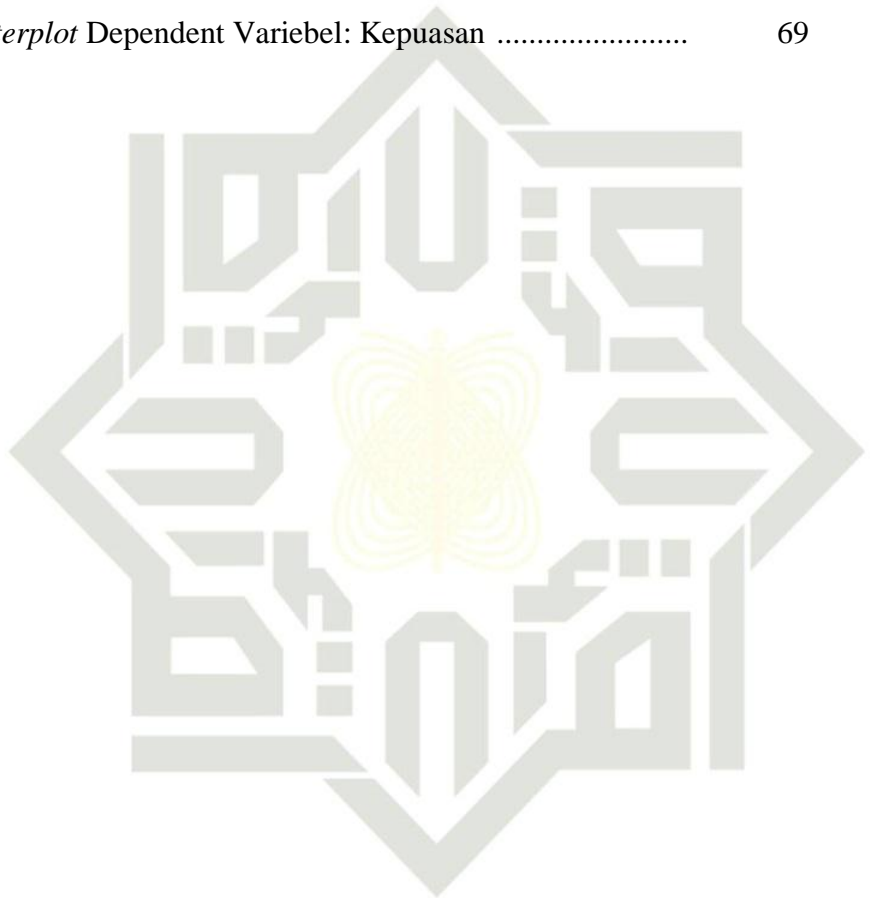
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

<p>© Hak Cipta UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p> <p>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.</p>	<table border="0"> <tr> <td>Tabel 1</td> <td>Data Pendapatan Laundry Asvi (Per 6 Bulan).....</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Tabel 1.1</td> <td>Definisi Operasional Variabel</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Tabel 2</td> <td>Penduduk Kecamatan Tambang Menurut Jenis Kelamin</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Tabel 2.1</td> <td>Suku Yang Berada Pada Kecamatan Tambang</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Tabel 2.2</td> <td>Keadaan Warga Kecamatan Tambang Menurut Agama</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>Tabel 2.3</td> <td>Penduduk 5 Tahun Ke Atas Menurut Pendidikan Yang Ditamatkan di Kecamatan Tambang</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>Tabel 2.4</td> <td>Keadaan Warga Kecamatan Tambang Dilihat Dari Mata Pencarian Menurut 15 Tahun Ke Atas</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>Tabel 4.1</td> <td>Pengujian Karakteristik Umur Responden</td> <td>53</td> </tr> <tr> <td>Tabel 4.2</td> <td>Pengujian Karakteristik Jenis Kelamin</td> <td>54</td> </tr> <tr> <td>Tabel 4.3</td> <td>Pengujian Karakteristik Pendidikan Koreponden</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>Tabel 4.4</td> <td>Rekaptulasi Tanggapan Rerponden Variabel Aspek Reliability</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td>Tabel 4.5</td> <td>Rekaptulasi Tanggapan Rerponden Variabel Aspek Assurance</td> <td>59</td> </tr> <tr> <td>Tabel 4.6</td> <td>Rekaptulasi Tanggapan Rerponden Variabel Kepuasan Pelanggan</td> <td>61</td> </tr> <tr> <td>Tabel 4.7</td> <td>Rekapitulasi Hasil Uji Validitas</td> <td>64</td> </tr> <tr> <td>Tabel 4.8</td> <td>Hasil Uji Reliabilitas Variabel Aspek Reliability (X1)</td> <td>65</td> </tr> <tr> <td>Tabel 4.9</td> <td>Hasil Uji Reliabilitas Variabel Aspek Assurance (X2)</td> <td>65</td> </tr> <tr> <td>Tabel 4.10</td> <td>Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)</td> <td>66</td> </tr> <tr> <td>Tabel 4.11</td> <td>Statistik Deskriptif</td> <td>67</td> </tr> <tr> <td>Tabel 4.12</td> <td>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</td> <td>68</td> </tr> <tr> <td>Tabel 4.13</td> <td>Coefficients</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>Tabel 4.14</td> <td>Coefficients</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td>Tabel 4.15</td> <td>Anova</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>Tabel 4.16</td> <td>Model Summary</td> <td>74</td> </tr> <tr> <td>Tabel 4.17</td> <td>Interprestasi</td> <td>75</td> </tr> </table>	Tabel 1	Data Pendapatan Laundry Asvi (Per 6 Bulan).....	7	Tabel 1.1	Definisi Operasional Variabel	15	Tabel 2	Penduduk Kecamatan Tambang Menurut Jenis Kelamin	19	Tabel 2.1	Suku Yang Berada Pada Kecamatan Tambang	20	Tabel 2.2	Keadaan Warga Kecamatan Tambang Menurut Agama	22	Tabel 2.3	Penduduk 5 Tahun Ke Atas Menurut Pendidikan Yang Ditamatkan di Kecamatan Tambang	22	Tabel 2.4	Keadaan Warga Kecamatan Tambang Dilihat Dari Mata Pencarian Menurut 15 Tahun Ke Atas	23	Tabel 4.1	Pengujian Karakteristik Umur Responden	53	Tabel 4.2	Pengujian Karakteristik Jenis Kelamin	54	Tabel 4.3	Pengujian Karakteristik Pendidikan Koreponden	55	Tabel 4.4	Rekaptulasi Tanggapan Rerponden Variabel Aspek Reliability	56	Tabel 4.5	Rekaptulasi Tanggapan Rerponden Variabel Aspek Assurance	59	Tabel 4.6	Rekaptulasi Tanggapan Rerponden Variabel Kepuasan Pelanggan	61	Tabel 4.7	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	64	Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Aspek Reliability (X1)	65	Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Aspek Assurance (X2)	65	Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	66	Tabel 4.11	Statistik Deskriptif	67	Tabel 4.12	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	68	Tabel 4.13	Coefficients	70	Tabel 4.14	Coefficients	72	Tabel 4.15	Anova	73	Tabel 4.16	Model Summary	74	Tabel 4.17	Interprestasi	75
Tabel 1	Data Pendapatan Laundry Asvi (Per 6 Bulan).....	7																																																																							
Tabel 1.1	Definisi Operasional Variabel	15																																																																							
Tabel 2	Penduduk Kecamatan Tambang Menurut Jenis Kelamin	19																																																																							
Tabel 2.1	Suku Yang Berada Pada Kecamatan Tambang	20																																																																							
Tabel 2.2	Keadaan Warga Kecamatan Tambang Menurut Agama	22																																																																							
Tabel 2.3	Penduduk 5 Tahun Ke Atas Menurut Pendidikan Yang Ditamatkan di Kecamatan Tambang	22																																																																							
Tabel 2.4	Keadaan Warga Kecamatan Tambang Dilihat Dari Mata Pencarian Menurut 15 Tahun Ke Atas	23																																																																							
Tabel 4.1	Pengujian Karakteristik Umur Responden	53																																																																							
Tabel 4.2	Pengujian Karakteristik Jenis Kelamin	54																																																																							
Tabel 4.3	Pengujian Karakteristik Pendidikan Koreponden	55																																																																							
Tabel 4.4	Rekaptulasi Tanggapan Rerponden Variabel Aspek Reliability	56																																																																							
Tabel 4.5	Rekaptulasi Tanggapan Rerponden Variabel Aspek Assurance	59																																																																							
Tabel 4.6	Rekaptulasi Tanggapan Rerponden Variabel Kepuasan Pelanggan	61																																																																							
Tabel 4.7	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	64																																																																							
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Aspek Reliability (X1)	65																																																																							
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Aspek Assurance (X2)	65																																																																							
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	66																																																																							
Tabel 4.11	Statistik Deskriptif	67																																																																							
Tabel 4.12	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	68																																																																							
Tabel 4.13	Coefficients	70																																																																							
Tabel 4.14	Coefficients	72																																																																							
Tabel 4.15	Anova	73																																																																							
Tabel 4.16	Model Summary	74																																																																							
Tabel 4.17	Interprestasi	75																																																																							

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Model Kerangka Berfikir	14
Gambar 2.1	Struktur Organisasi	26
Gambar 4.1	Uji normalitas data dapat dilihat dari analisis grafik normal <i>P-P Plot</i>	67
Gambar 4.2	Histogram Dependent Variabel: Kepuasan	69
Gambar 4.3	<i>Scatterplot</i> Dependent Variabel: Kepuasan	69



UIN SUSKA RIAU

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era modern saat ini perilaku konsumen sangat kompleks, perilaku konsumen dalam membeli barang terbagi menjadi 2, yaitu membeli berdasarkan kebutuhan dan membeli bukan berdasarkan kebutuhan. Untuk konsumen yang membeli berdasarkan kebutuhan, mereka lebih berhati-hati membeli barang hanya sesuai kebutuhan saja yang mereka beli, dan untuk yang membeli bukan karena kebutuhan, banyak konsumen membeli barang bukan karena kebutuhan melainkan karena prestise, sehingga perilaku konsumen tersebut termasuk dalam golongan hedonisme, yaitu pandangan hidup yang menganggap bahwa kesenangan dan kenikmatan materi adalah tujuan utama hidup.

Dengan adanya pandangan tersebut produsen atau penjual lebih mudah dalam memasarkan produknya, tetapi harus lebih inovatif dalam pemasaran agar produk tersebut dikenal oleh konsumen, menarik minat pembeli atau konsumen membeli produknya serta untuk bersaing dengan produsen lain dalam pemasaran produk.

Laundry merupakan pencucian pakaian. Pada awalnya masyarakat menggunakan air dari aliran sungai untuk mencuci pakaiannya, dan kotoran yang menempel pada pakaian akan terbawa oleh aliran air. Cara ini dilakukan di beberapa daerah pedesaan hingga sekarang masih ada, hanya saja jumlah penduduk yang memiliki kebiasaan seperti ini mulai berkurang. Mencuci di



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- © Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - 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.

sungai merupakan kebiasaan yang sudah ada sejak abad ke-19 saat itu belum ada yang namanya tempat khusus yang menyediakan jasa pencucian. Bahkan sabun untuk mencuci juga belum dikenal. Biasanya mereka akan menggosok-gosokkan batu pada pakaian yang kotor, lalu membilasnya di sungai.

Sabun atau pembersih pakaian mulai diproduksi pada tahun 1870 dengan produksi kemasan dan bentuk yang berbeda, seperti kotak, bulat, botol kaca yang khusus untuk sabun berbentuk cair. Sabun ini diciptakan khusus untuk pakaian. Bahkan ada yang sengaja dibuat dengan fungsi ganda seperti untuk pakaian dan piring. Pada awal abad ke 20, mulai diciptakan sebuah kotak pencuci pakaian atau saat ini dikenal dengan mesin cuci. Produk ini dibuat untuk meringankan beban saat mencuci pakaian. Sehingga pengguna tidak perlu repot untuk membuang tenaga mengucek-ngucek pakaian Saat mencuci. Pada awal penemuan ini, sangat sedikit yang berminat untuk memilikinya. Hal ini dikarenakan masih banyak masyarakat yang ragu dengan keamanannya. Ditambah lagi dengan harga yang masih mahal.

Jasa laundry pertama kali muncul di Amerika, dan kemudian menyebar hingga ke seluruh dunia. Saat itu sangat banyak imigran Cina yang datang ke Amerika karena adanya penyediaan tenaga kerja dan industri pertanian. Selain itu, para imigran ingin membebaskan diri dan memulai hidup yang lebih baik karena keadaan negara yang sedang kacau. Namun pada tahun 1850 imigran Cina tidak diizinkan untuk menjadi warga negara. Pada tahun 1851, *Wah Lee* salah satu imigran Cina di Amerika membuka sebuah jasa Laundry tangan di negara itu. Ia adalah orang pertama yang menjalankan bisnis laundry.



- © Hak Cipta © UIN Suska Riau
 © Stare Isami University of Sultan Syarif Qasim 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.

Bisnis adalah usaha menjual barang atau jasa yang dilakukan oleh perorangan, sekelompok orang atau organisasi kepada konsumen (masyarakat) dengan tujuan utamanya adalah memperoleh keuntungan /laba (profit). Dalam suatu bisnis salah satunya perusahaan jasa yang terus menerus berkembang adalah dibidang pencucian dan pakaian saat ini atau yang sering disebut dengan Laundry. Laundry merupakan salah satu pelayanan jasa di bidang cuci mencuci pakaian, gorden, boneka, dan lain-lain. Pelanggan bisa memakai jasa tersebut. Dengan memilih jenis cucian yang telah ditetapkan harga oleh pihak penyedia jasa dan waktu lama cucian biasanya ditentukan oleh penyedia dengan batas minimal dan maksimal selesai cucian yang dipesan pelanggan. Pihak Laundry sebagai pelaku usaha yang memberikan layanan jasa Laundry seharusnya memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna jasa Laundry atau konsumen.

Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari penjual jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipresepsikan konsumen.¹ Pada dasarnya, kepuasan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Dari perspektif manajerial, mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan adalah hal yang kritis, bahwa pelanggan yang merasa puas secara positif mempengaruhi arus kas masa depan perusahaan.² Ketika pelanggan merasa puas terpenuhi

¹Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*,(Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), cet. ke- 4, h.53

²John Women, Michael Minor, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2002), cet. ke-1, h. 89



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 © Paksiptamika UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan 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.

harapannya dan merasa puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat proses transaksi dan juga puas akan barang dan jasa yang mereka dapatkan, besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan melakukan pembelian-pembelian yang lain dan juga akan merekomendasikan pada teman-teman dan keluarganya tentang perusahaan tersebut dan produk-produknya. Jadi kecil kemungkinan mereka akan berpaling kepesaing-pesaing perusahaan.

Mempertahankan kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu akan membina hubungan yang baik dengan para pelanggan. Hal ini dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang.³ Kualitas pelayanan yang lebih baik merupakan satu hal yang sangat penting untuk meraih kepuasan konsumen. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.⁴

Dalam pandangan Islam, pelayanan merupakan segala sesuatu yang harus dilakukan dengan benar, rapi, tertib, teratur dan prosesnya harus baik. Segala sesuatu tidak boleh dikerjakan secara asal-asalan. Dalam islam pelayanan diatur dalam al-Quran surat at-Taubah (9):105

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ غَيْبٍ
 وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya : “Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan

³ Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), cet. ke-1, h. 17

⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), cet. ke-1, h. 180.

yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.⁵

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya. Dalam hal pelayanan, konsumen sangat menginginkan pelayanan yang bermutu. Beberapa hal yang diinginkan konsumen pada karyawan dalam memberikan pelayanan, dalam pembahasan ini diantaranya:

- a. *Reliability* (keandalan)
- b. *Assurance* (jaminan)

Kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan dalam perspektif Islam apabila ingin memberikan 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 pada pembeli.⁶

Dalam kondisi persaingan yang semakin tinggi, peran kualitas jasa menjadi semakin berpengaruh terhadap kemajuan suatu perusahaan dalam mencari konsumennya. Perusahaan yang ingin berkembang dan ingin lebih maju dituntut untuk melakukan kegiatan-kegiatan yang mengarah kepada tindakan yang efisien. Dimana kegiatan yang efisien harus dapat

⁵ Depertemen Agama RI, *al-Quran Dan Terjemahannya*, (Bandung : CV diponegoro) h.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- © Hakipta milik UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Saifuddin 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.

memperhatikan kualitas dari barang atau jasa yang di hasilkan. Kegiatan efisien sangat berpengaruh untuk menekan biaya, yang bertujuan agar konsumen mampu menjangkau harga produk dan jasa yang dihasilkan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara penulis diketahui bahwa usaha Laundry Asvi yang berada di Jalan Mahasantri Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar, usaha ini menawarkan berbagai macam jasa pelayanannya seperti mencuci baju, gordena, boneka, sperai, bedcover, dan lain-lain. Jenis pelayanannya terdiri dari: mencuci + setrika, mencuci atau menyetrika saja dengan tarif yang telah ditentukan. Dapat di ketahi bahwa tarif jasa pelayanan cucian Laundry Asvi untuk jenis jasa pelayanan mencuci Rp. 3500 dan menyetrika, Rp. 3500. mencuci + menyetrika, Rp. 5000. Tarif tersebut berlaku untuk jenis pakaian biasa, sedangkan untuk jenis seprai, selimut, badcaver dan sejenisnya dihitung satuan dengan harga yang berbedabeda. Di dalam laundry ini terdapat 3 kaaryawan dan 1 *owner*. Adapun jam operasinya mulai dari pukul 08.00 wib sampai 21.00 wib.

Pada dasarnya jika pelayanan baik maka kepuasan akan meningkat, sebaliknya jika pelayanan tidak baik maka kepuasan akan menurun. Fenomena yang terjadi di laundry Asvi pelayanan seperti pakaian rusak, kelunturan, tertukar, hilang dan lain-lain. Berdasarkan wawancara penulis didapat respon dari beberapa konsumen Laundry Asvi, terdapat beberapa gejala kepuasan/ketidakpuasan konsumen dalam pelayanan yang diberikan mengalami berbagai kesalahan yang diluar dugaan. Beberapa konsumen dirugikan sehingga dalam pelayanan jasa tersebut tidak tercapai



kepuasan, namun tidak sedikit yang sudah puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Laundry Asvi.

Meskipun terdapat beberapa hal yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, akan tetapi jumlah pendapatan terus saja bertambah setiap bulannya. Hal ini bisa dilihat dari data pendapatan yang diperoleh oleh Laundry Asvi setiap bulannya seperti yang dibawah ini :

Tabel 1.1
Data Pendapatan Laundry Asvi
(Per 6 Bulan)

Bulan	Pendapatan
November	980.000
Desember	1.067.000
Januari	932.000
Februari	1.083.000
Maret	2.251.000
April	2.340.000

Menilai dari gejala kepuasan/ketidakpuasan konsumen Laundry Asvi tersebut, maka peneliti ingin mengetahui seberapa besar dan pentingnya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan konsumen yang optimal.

Dari pemaparan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut kedalam bentuk tulisan ilmiah yang judul:

PENGARUH ASPEK RELIABILITY DAN ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LAUNDRY “ASVI” DI JALAN MAHASANTRI KECAMATAN TAMBANG KABUPATEN KAMPAR MENURUT EKONOMI 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.



B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dibicarakan, maka penulis membatasi permasalahan penelitian ini pada “Pengaruh Aspek Reliability Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan di Laundry Asvi di Jalan Mahasantri Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Menurut Ekonomi Islam”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara aspek reliability dan assurance terhadap kepuasan pelanggan di Laundry Asvi di Jalan Mahasantri Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar?
2. Bagaimana pandangan ekonomi Islam tentang aspek reliability dan assurance terhadap kepuasan pelanggan Laundry Asvi di Jalan Mahasantri Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara aspek reliability dan assurance terhadap kepuasan pelanggan Laundry Asvi di Jalan Mahasantri Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.

Untuk mengetahui bagaimana pandangan ekonomi Islam tentang aspek reliability dan assurance terhadap kepuasan pelanggan Laundry Asvi di Jalan Mahasantri Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.

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. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Agar dapat mengembangkan dan mengaplikasikan teori yang diperoleh di Universitas dan memberikan kontribusi keilmuan sekaligus hukum yang berkembang pada masa kini dengan fenomena yang ada.

Sebagai karya ilmiah dalam rangka meningkatkan wawasan dan pengetahuan yang sistematis dalam bidang pemikiran Ekonomi Islam serta metodologinya.

Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada usaha Laundry Asvi yang berlokasi di Jalan Mahasantri Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. Alasan penulis memilih lokasi penelitian ini karena menurut observasi saya diantara beberapa laundry yang berdiri di jalan mahasantri hanya laundry asvi yang pelayanannya tidak terlalu baik namun masih banyak yang ingin berlangganan, jadi penulis ingin mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa tersebut serta apakah sudah sesuai dengan tinjauan Ekonomi Islam.

2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa Laundry Asvi di Jalan Mahasantri Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar adalah yang berjumlah 356 konsumen. Sedangkan sampelnya penulis menentukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat

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.

kesalahan sebesar 10% yaitu sebanyak 78 orang konsumen, menggunakan teknik *insidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan.⁷

3. Sumber dan Jenis Data

Data Primer yaitu data yang di dapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan seperti hasil dari observasi, wawancara, dan hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Data primer tersebut juga data asli atau data buku yang diambil langsung dari wawancara terhadap pemilik dan konsumen laundry.

- b. Data Skunder yaitu data yang diperoleh dari sumber yang telah ada berupa studi pustaka dan dokumen yang ada di Laundry Asvi. Data itu biasanya diperoleh dari perpustakaan atau laporan-laporan peneliti yang terdahulu.⁸ Data ini semacam ini sudah dikumpulkan oleh pihak lain untuk tujuan tertentu yang bukan demi keperluan riset yang sedang dilakukan penelitian saat ini secara spesifik.⁹

4. Metode Pengumpulan Data

Observasi, yaitu metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan yang mendalam terhadap objek penelitian.

Wawancara, yaitu sebuah kegiatan yang bertujuan memperoleh informasi dari seorang narasumber yang dilakukan dengan cara

⁷Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), cet. Ket- h.85

⁸Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Penelitian Materi Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), cet. ke-4, h. 33

⁹Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*,(Jakarta: Rajawali Press,2008), edisi, cet. ke-1. h.102



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

melontarkan pertanyaan kepada narasumber terkait suatu isu atau topik tertentu yang dibahas

Kuesioner, yaitu alat pengumpulan data yang berupa serangkaian daftar pertanyaan untuk dijawab responden.¹⁰

Study pustaka yaitu metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur buku.

Dokumentasi, yaitu sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber sumber informasi khusus dari karangan atau tulisan, wasiat, buku undang undang dan sebagainya

5. Metode Analisa Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Artinya alat ukur yang digunakan dalam pengukuran dapat digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur.¹¹ Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa tepat instrument atau kuesioner yang disusun mampu menggambarkan keadaan yang sebenarnya dari variable penelitian. Sebuah instrument dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasi r hitung $\geq r$ tabel.¹² Adapun rumus yang dipakai yaitu korelasi pearson product moment

¹⁰ Hariwijaya, *Pedoman Penulisan Ilmiah Proposal dan Skripsi*, (Yogyakarta : Tugu Publisher, 2008), cet-ke- 4, h. 61.

¹¹ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004), cet. Ke-1, h. 15

¹² Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara. 2005). edisi ke-2, cet. ke-3, h. 235

$$r_{xy} = \frac{N \sum x_i Y - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil penelitian atas dasar waktu yang berbeda. Dalam arti lain, reliabilitas digunakan untuk menguji apakah instrument yang digunakan dalam waktu yang sama, akan menghasilkan data dan kesimpulan yang juga sama.

3. Uji Normalitas

Sebelum melakukan analisis statistik, maka kenormalan data harus diuji terlebih dahulu. Pengujian normalitas data digunakan untuk menguji apakah data continue berdistribusi normal sehingga analisis dengan validitas, reliabilitas, uji t, korelasi, regresi dapat dilaksanakan.

Uji Hipotesis Penelitian

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara dua atau lebih variable independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variable dependent (Y), dimana variable (X_1) adalah aspek reliability dan variable (X_2) adalah aspek assurance sedangkan variable (Y) adalah kepuasan pelanggan. Untuk memprediksi nilai dari variable dependent apabila variable independent mengalami kenaikan atau penurunan, dengan persamaan $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$



- 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.

Dimana : $Y = \text{Kepuasan}$ $a = \text{konstan}$ $b = \text{koefisien arah}$
regresi linier

$X_1 = \text{Reliability}$

$X_2 = \text{Assurance}$

2. Uji t

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variable (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variable (Y) dengan $\alpha = 0.05$ (5%) dengan dasar pengambilan keputusan sebagai : jika t hitung $>$ t tabel, maka terdapat pengaruh yang signifikan dari variable independent terhadap variable dependent. Jika t hitung $<$ t tabel, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variable independent terhadap variable dependent

3. Uji F

Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan Tabel F: F Tabel dalam Excel, jika F hitung $>$ dari F tabel, (H_0 di tolak H_a diterima) maka model signifikan atau bisa dilihat dalam kolom signifikansi pada Anova (Olahan dengan SPSS, Gunakan Uji Regresi dengan Metode Enter/Full Model).

4. Koefisien Determinasi R^2

Koefisien determinasi merupakan ukuran kehandalan model dalam menerangkan perubahan dan variasi nilai variabel dependen (minat menabung siswa). Nilai koefisien determinasi berada di antara 0 – 1. Jika koefisien determinasi adalah 1 maka dapat disimpulkan bahwa perubahan nilai variabel dependen secara



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.

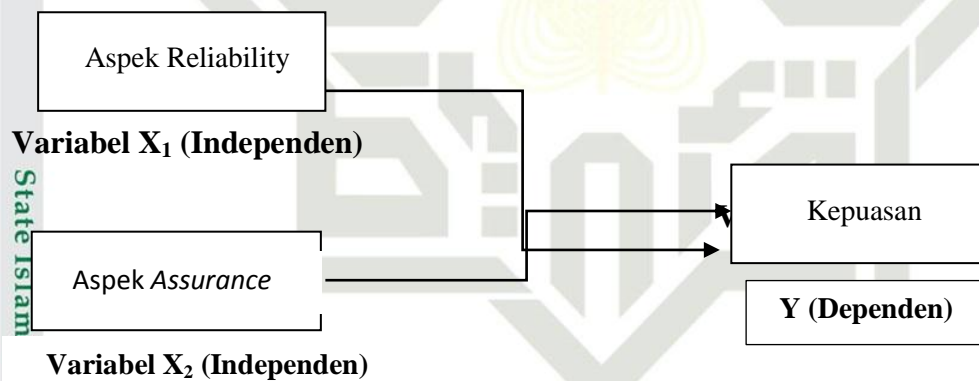
sempurna diterangkan oleh variabel-variabel bebas atau variabel indenpenden dalam model.

Model Kerangka Berfikir

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian terdiri dari variabel independen (X1) adalah aspek reliability, variable independen (X2) adalah aspek assurance dan variabel dependen (Y) adalah kepuasan pelanggan. Untuk mencari hubungan X1, X2 dengan Y, Menggunakan teknik korelasi.

Model kerangka berfikir dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 1.1
Model Kerangka Berfikir





G. Variabel

Tabel.1.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Pengertian	Indikator
Reliability (X1)	Kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan karyawan dalam melayanin pelanggan 2. Memiliki standar pelayanan 3. Kemampuan karyawan menggunakan alat bantu 4. Keahlian karyawan menggunakan alat bantu
Assurance (X2)	Dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku <i>front-line</i> staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan memberikan jaminan tepat waktu 2. Karyawan memberikan jaminan biaya 3. Karyawan memberikan jaminan legalitas 4. Karyawan memberikan jaminan kepastian biaya
Kepuasan (Y)	Fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas, jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak complain 2. Selalu berlangganan 3. Sesuai harapan Menggunakan jasa Setia 4. Mengajak orang lain untuk 5. Menggunakan jasa tersebut

H. Hipotesa

Berdasarkan pada rumusan masalah dapat dirumuskan hipotesa pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Ha Terdapat pengaruh yang signifikan antara aspek reliability dan aspek assurance terhadap kepuasan pelanggan Laundry Asvi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang menyalin 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.



I. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulis dalam pembahasan, maka penulisan penelitian ini dibagi dalam beberapa bab sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan yang meliputi tentang latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian, hipotesis, sistematika penulisan

BAB II : Gambaran umum lokasi penelitian menguraikan tentang Letak kondisi geografis dan demografis di Jalan Mahasantri Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar, sosial budaya, adat istiadat, agama, pendidikan, dan ekonomi. Sejarah usaha Laundry Asvi.

BAB III : Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bab ini menjelaskan mengenai tentang tinjauan teori yang terdiri dari: Pengertian pelayanan, bentuk-bentuk pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik, pelayanan dalam pandangan Islam, pengertian kepuasan pelanggan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan dalam pandangan Islam. Tanggung jawab jasa laundry.

BAB IV : Dalam bab ini akan diuraikan mengenai Pengaruh Aspek Reliability Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Laundry Asvi di Jalan Mahasantri Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Menurut Ekonomi Islam.

BAB V : Kesimpulan dan saran pada bab ini menguraikan kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil pengelolaan data dan keterbatasan-keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini serta saran yang berkaitan dengan penelitian sejenis dimasa yang akan datang



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin 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 KECAMATAN TAMBANG

A. Letak Geografis dan Demografis

Kecamatan Tambang adalah salah satu Kecamatan yang berbatasan langsung dengan Ibu Kota Propinsi Riau dengan luas Kecamatan 573,70 KM² yang dilewati oleh jalan Negara sepanjang 36 KM kearah Barat dan ± 6 KM. kearah Timur di Sepanjang Jalan Nasional kearah Barat terletak beberapa Desa yaitu Desa Rimbo Panjang, Desa Kualu Nenas, Desa Sungai Pinang, Desa Balam Jaya, Desa Tambang, dan Desa Palung Raya, sedangkan kearah Timur hanya dua Desa yaitu Desa Tarai Bangun dan Desa Kualu.

Selain dari Jalan Nasional Kecamatan dilintasi oleh sungai Kampar dari arah Barat ke Timur dan terdapat pula beberapa Desa yang berada ditepi Sungai Kampar yaitu Desa Kuapan Desa Tambang, Desa Palung Raya, Desa Pula Permai, Desa Kemang Indah, Desa Aursati, Desa Gobah, Desa Padang Luas, Desa Terantang, Desa Parit Baru, Desa Kualu, Desa Teluk Kanidai sepanjang ± 35 KM.¹³

Letak geografis kecamatan tambang mempunyai peranan penting dalam lalu lintas perdagangan sebagai salah satu sumber perekonomian masyarakat, karena Kecamatan Tambang seperti dikemukakan tadi berada di lintasan jalan raya lintas Sumatera dan berbatasan langsung dengan Ibukota Propinsi Riau. Selain letak geografis yang sangat strategis, daerah Kecamatan Tambang cukup aman, tenang dan tentram serta damai, yang ditopang oleh

Dokumentasi Kecamatan Tambang, 26 Juli 2020



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 © Hak cipta ini milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan 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.

rasa keakraban masyarakat yang amat tinggi. Hal ini dapat dilihat pada waktu kegiatan gotong royong dan kegiatan sosial lainnya.

Perkembangan dan pertumbuhan penduduk Kecamatan Tambang cukup mengembirakan. Hal ini disebabkan trend pertumbuhan penduduk dibarengi oleh pertumbuhan ekonomi yang seimbang. Bila dilihat dari penduduk, Kecamatan Tambang mengalami limpahan penduduk yang datang dari berbagai daerah, baik dari daerah Minang, Batak, Aceh, Jawa dan dari berbagai daerah yang ada di Kecamatan Kampar lainnya. Sehingga perkembangan penduduk dari Tahun 1990 awal berdirinya Kecamatan Tambang memiliki jumlah penduduk \pm 13.000 dan pada saat ini Kecamatan Tambang memiliki jumlah penduduk \pm 46.476 Jiwa.

Untuk lebih jelasnya demografi daerah Kecamatan Tambang ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 2.1
Penduduk Kecamatan Tambang Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)	Porsentase
1	Laki-laki	22.303	47,98 %
2	Perempuan	24.123	51,90 %
	Jumlah	46.476	100 %

Sumber : Dokumentasi Kecamatan tambang

Tabel diatas merupakan gambaran umum penduduk Kecamatan Tambang pada tahun 2013. 17 Desa yang ada di Kecamatan Tambang kalau kita lihat pertumbuhan penduduk Kecamatan Tambang sangat tinggi tapi ini disebabkan oleh Pertumbuhan perumahan yang ada di Desa Tarai Bangun, Rimbo Panjang, dan Desa Kualu total seluruhnya berjumlah 9750 Unit.



B. Sosial Budaya dan Adat Istiadat

Warga yang berdomisili di Kecamatan Tambang ini merupakan suku pendatang yang terdiri dari berbagai suku daerah yaitu minangkabau, jawa dan melayu. Mayoritas suku yang ada dikecamatan Tambang Ini adalah suku Melayu. Walaupun terdapat berbagai macam suku tetapi kehidupan pada Kecamatan Tambang ini tetap rukun. Ini terlihat dari kegiatan-kegiatan adat yang dilakukan masing-masing suku sering berjalan dengan lancar. Misalnya saat masyarakat minang mengadakan acara pernikahan, suku jawa dan melayu berdatangan dan berpartisipasi untuk menghadiri pernikahan tersebut. Begitu juga dengan pesta yang dilakukan adat jawa dan melayu. Mereka terlihat sangat kompak dan membantu satu sama lain.

Di dalam pergaulan masyarakat sangat menjunjung tinggi norma adat dan agama, dan dalam pergaulan sering mengedepankan norma kesopanan, seperti orang muda menghormati yang lebih tua, seperti cara pemanggilan kepada yang lebih tua dengan tidak menyebutkan nama dan dalam penggunaan bahasa mereka sering menyesuaikan dengan masyarakat, dengan menggunakan bahasa daerah ketika berbicara dengan suku lain.

Untuk lebih jelasnya mengenai suku yang ada di kecamatan Tambang ini akan dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel. 2.2
Suku Yang Berada Pada Kecamatan Tambang

No	Suku	Jumlah	Persentase
1	Minangkabau	15.608	32.55%
2	Jawa	8.143	16.98%
3	Melayu	12.977	27.07%
4	Campuran	11.223	23.40%
	Jumlah	47.951	100%

Sumber: Kantor Kecamatan Tambang

- 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.

Dari tabel. 3 berdasarkan kelompok suku yang paling banyak pada Kecamatan Tambang ini adalah suku Minangkabau sebanyak 15.608 orang (32.55%) jumlah pada suku Melayu adalah 12.977 orang (27.07%). Jumlah pada suku Jawa adalah 8.143 orang (16.98%) Sedangkan 11.223 orang (23.40%) adalah suku Campuran. Maksud dari suku campuran adalah warga yang dalam satu keluarga terjadi pernikahan dua suku. Maka ini dapat dikatakan campuran.

Agama dan Pendidikan

a. Agama

Dalam menjalani kehidupannya, agama merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi manusia, karena tanpa agama manusia tidak akan mengetahui arah hidupnya. Jadi dengan adanya agama maka setiap manusia akan mengetahui arah hidupnya dan akan merasakan kenikmatan dalam hidupnya.

Di dalam lingkungan Kecamatan Tambang warganya 80.60% menganut Islam, 5.57% agama Khatolik, 1.59% agama Hindu, 2.51% agama Budha, 5.57% agama Protestan. Mesjidnya terdapat 23, Surau 15 dan Gereja 7 untuk semua masyarakat di Kecamatan Tambang ini. Letak mesjid tidak begitu jauh dari lingkungan rumah masing-masing yang ada di Kecamatan Tambang ini. Antusias masyarakat Kecamatan Tambang untuk melaksanakan kegiatan agama sangat besar. Hal ini terlihat dari kegiatan untuk melaksanakan ibadah seperti sholat Jum'at, majlis ta'lim serta acara kegiatan-kegiatan besar agama. Kegiatan-kegiatan agama ini biasanya diadakan oleh seluruh RW yang ada di Kecamatan Tambang ini.



Untuk mengetahui agama yang dianut oleh warga lingkungan

Kecamatan Tambang dapat dilihat dari tabel.

Tabel. 2.3
Keadaan Warga Kecamatan Tambang Menurut Agama

No	Agama	Jumlah	Persentase
1	Islam	38.650	80.60%
2	Khatolik	2.670	5.57%
3	Hindu	760	1.59%
4	Budha	1.204	2.51%
5	Protestan	2.670	5.57%
	Jumlah	47.951	100%

Sumber: Kantor Kecamatan Tambang

b. Pendidikan

Pendidikan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menjalani kehidupan manusia baik kehidupan perorangan, keluarga maupun kehidupan berbangsa, bernegara, dan beragama. Hal ini terlihat dari pembangunan sekolah yang ada dikawasan Kecamatan Tambang. Karena dengan adanya pendidikan ini, maka dapat dilihat maju atau mundurnya suatu bangsa, negara atau agama.

Selanjutnya untuk mengetahui kondisi pendidikan warga Kecamatan Tambang dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel. 2.4
Penduduk 5 Tahun Ke Atas Menurut Pendidikan Yang Ditamatkan di Kecamatan Tambang

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Belum Tamat SD	2411	13.60%
2	SD	5997	33.90%
3	SLTP	4110	23.21%
4	SLTA	2595	14.65%
5	Diploma II	556	3.13%
6	Diploma III	797	4.50%
7	Diploma IV	1236	6.99%
	Jumlah	17702	100%

Sumber: Kantor Kecamatan Tambang



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.

Dari tabel. 5 dapat diketahui bahwa penduduk paling banyak menurut jenis pendidikan yang ditamatkan pada usia 5 tahun keatas yaitu SD. Hal ini terlihat dari 5997 (33.9%) orang berpendidikan adalah tamatan SD. Sedangkan yang tidak atau belum tamat SD sebanyak 2411 orang (13.6%). Tamatan SLTP sebanyak 4110 orang (23.21%). Sebanyak 2595 orang (14.65%) tamatan SLTA, sebanyak 556 orang (3.14%) tamatan diploma II, dimploma III 797 orang (4.5%) dan diploma IV sebanyak 1236 orang (6.99%).

D. Kondisi Sosial Ekonomi

Mata pencarian warga Kecamatan Tambang adalah pedagang, industri pengelolaan, sopir, jasa, perikanan, pertanian tanaman pangan, peternakan dan lain-lain. Untuk lebih jelasnya lagi lihat tabel dibawah ini.

Tabel 2.5
Keadaan Warga Kecamatan Tambang Dilihat Dari
Mata Pencarian Menurut 15 Tahun Ke Atas

No	Jenis Mata Pencarian	Jumlah	Persentase
1	Pedagang	8296	55.85%
2	Industri Pengolahan	287	1.94%
3	Supir	1153	7.76%
4	Jasa	2823	19%
5	Perikanan	14	0.1%
6	Pertanian Tanamn Pangan	612	4.11%
7	Peternakan	82	0.55%
8	Lainnya	1588	10.69%
	Jumlah	14855	100%

Sumber: Kantor Kecamatan Tambang

Dari gambar yang terlihat dari tabel. 6 dapat diketahui bahwa mata pencarian warga yang dominan adalah pedagang. Hal ini terlihat dari 8296 (55.85%) orang mata pencahariannya adalah sebagai pedagang. Sedangkan yang bekerja pada insdusti pengolahan sebanyak 287 orang (1.94%), sebagai sopir sebanyak 1153 orang (7.76%). Sebanyak 2823 orang (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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pekerjaannya jasa, sebanyak 14 orang (0.1%) pada perikanan, pertanian tanaman pangan sebanyak 612 orang (4.11%), pada peternakan sebanyak 82 orang (0.55%). Dan sebanyak 1588 orang (10.69%) didalamnya pada bidang lain

Sejarah Singkat Usaha Laundry Asvi

Laundry Asvi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa cucian baju, gorden, boneka, selimut, sperai, bedcover, dan lain-lain. Laundry Asvi ini berdiri pada tahun 2011 yang berada di Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. Laundry Asvi mempunyai kelengkapan peralatan yang cukup baik dan juga didalam pencucian Laundry Asvi mempunyai keunggulan yang baik di bandingkan dengan yang lain.

Dengan dukungan keluarga dan pertimbangan yang cukup matang maka bapak Asvi mendirikan Laundry Asvi. Dengan seiring pertumbuhan bisnis Laundry Asvi memiliki 3 karyawan, 1 orang sebagai kasir, 1 orang sebagai mencuci dan 1 orang sebagai menyertrika dan mengemas pakaian tersebut.

Dengan kerja keras dan komitmen yang sungguh-sungguh Laundry Asvi ini telah menjadi salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang memiliki jumlah pelanggan yang cukup banyak. Namun terlepas dari semua pencapaian tersebut Laundry Asvi tetap memperbaiki kualitas pelayanan demi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.¹⁴

Asvi., wawancara, Pemilik laundry Asvi, Pekanbaru: 26 Juli 2020



F. Struktur Organisasi

Di setiap perusahaan dalam upaya mencapai tujuannya selalu dilakukan bersama-sama seluruh bagian dari personel perusahaan. Jadi hal itu tidak semata-mata dilakukan oleh pimpinan perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut, diperlukan suatu struktur organisasi yaitu suatu mekanisme yang memungkinkan setiap orang bekerja secara efektif, dimana setiap bagian dalam perusahaan dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Struktur merupakan salah satu unsur penting yang harus diperhatikan dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan.

Struktur perusahaan yang baik dan efisien mampu melengkapi pembagian tugas serta tanggung jawab dan dapat menghubungkan setiap bagian yang ada dalam organisasi tersebut.

Laundry Asvi merupakan salah satu jenis usaha yang bergerak dibidang jasa pencucian pakaian yang mempunyai struktur organisasi yang menggambarkan pembagian aktivitas-aktivitas yang menunjukkan pembagian tugas yang jelas dan sederhana. Hal ini dedasarkan karena perusaahaan ini adalah perusahaan keluarga, jadi jabatan-jabatan penting diperusahaan tersebut dipegang oleh anggota keluarga yang terdekat sebagaimana dapat dilihat pada gambar 2. berikut ini:

© Hak Cipta mik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



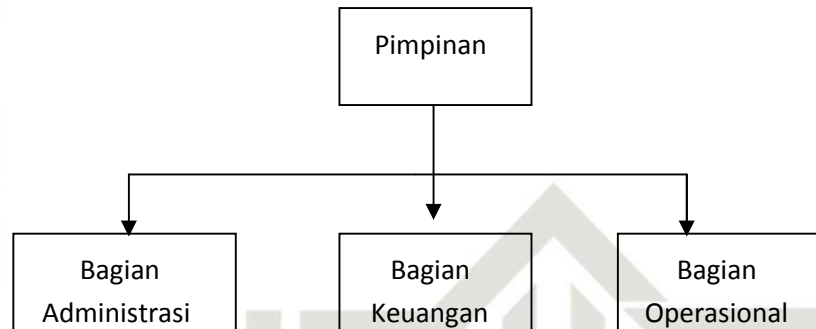
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Gambar. 2.1
Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Laundry Asvi



Dari struktur organisasi pada gambar. 2 Diatas dapat dijelaskan bahwa bentuk struktur organisasi yang dimiliki oleh Laundry Asvi adalah bentuk lini dimana pelaksana kegiatan usaha, pimpinan perusahaan dibantu oleh para staf. Dan fungsi dari tugas masing-masing bagian tersebut dijelaskan sebagai berikut.¹⁵:

a. Asvi sebagai pimpinan laundry Asvi

Pimpinan perusahaan merupakan pemilik usaha yang mempunyai wewenang yang tidak terbatas dan tugasnya mengawasi jalannya kegiatan usaha.

b. Asvi sebagai bagian administrasi (kasir) bertugas menerima pakaian yang ingin dicuci dan disetrika, menimbang dan membuat nota pembayaran. Jika konsumen membayar lunas di muka, maka nota tersebut dicap “Lunas”, tetapi jika konsumen belum membayar, maka pembayaran dapat dilakukan pada saat pengambilan cucian.

<https://takkasih.com/bisnis/struktur-organisasi-perusahaan>. diakses Juli 2020.

- c. Yuni sebagian keuangan bertugas menentukan prosedur penetapan dan perhitungan pembelian bahan baku serta membuat neraca dan laporan laba rugi.
- d. Nina, Ayu sebagian operasional bertugas mencuci dan menyetrika pakaian. Setelah pakaian telah dicuci dan disetrika, kemudian bertugas mengemas pakaian tersebut sesuai nomor urut dan jumlah pakaian.

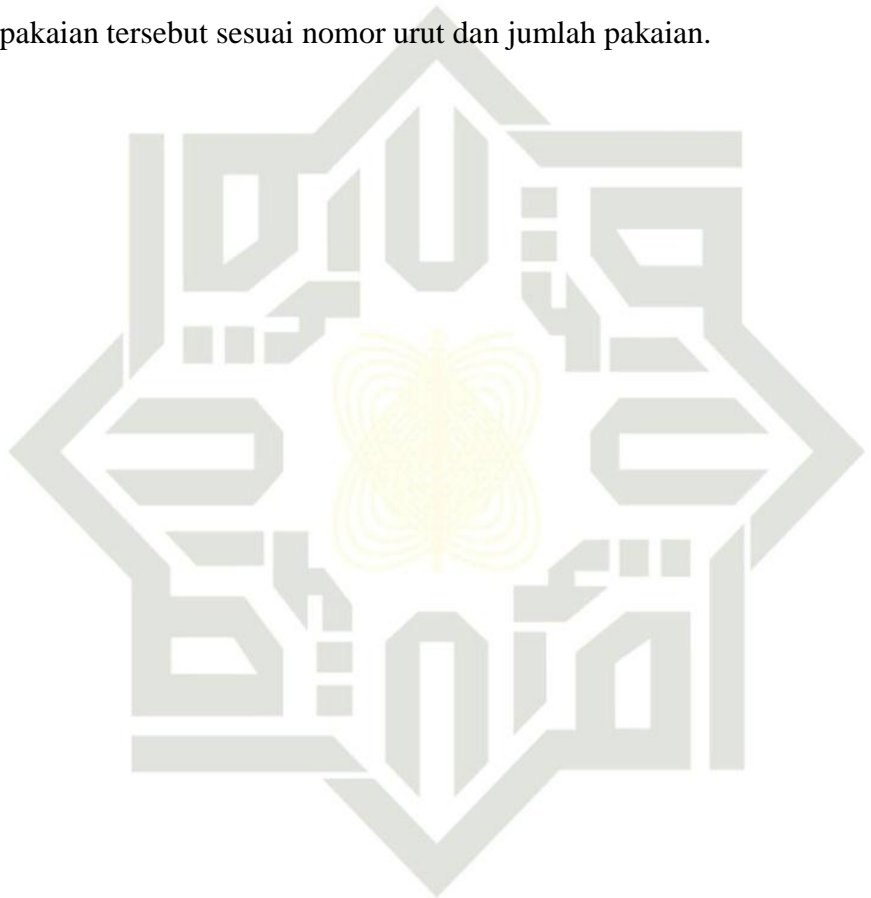
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin, 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.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengaruh Yang Signifikan Antara Aspek Reliability Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan

1. Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.¹⁶

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya pemberi jasa. Peranan pelayanan akan lebih besar dan menentukan jika pada kegiatan jasa tersebut bersaing dalam upaya merebut pangsa pasar atau pelanggan. Salah satu cara agar penjualan jasa lebih unggul dibandingkan para pesaing adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan pelanggan.

M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm.211-212.



- 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

Statistik Islamiah of Stanton Yard of Ka'im Riau

Tingkat kepentingan pelanggan terhadap jasa yang mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Pelanggan memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan. Setelah pelanggan menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan. Bila jasa yang mereka pelanggan nikmati ternyata berada jauh di bawah jasa yang mereka harapkan, para pelanggan akan kehilangan minat terhadap pemberi jasa tersebut.

Sebaliknya, jika jasa yang mereka nikmati sesuai dengan harapan, mereka akan cenderung memakai kembali produk jasa tersebut. Menurut Kotler dan Keller (2008:83) jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun.

Dari definisi-definisi tersebut pelayanan atau jasa adalah suatu aktifitas atau kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen namun bentuk dari produk yang ditawarkan tersebut tidak terlihat sedangkan yang terjadi adalah interaksi antara pelayan dengan konsumen.

2. Kualitas Pelayanan

Istilah kualitas pelayanan memiliki berbagai definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu atau



- 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.

dapat dikatakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Definisi kualitas layanan juga berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut *Wyckof*, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.¹⁷

Dari pengertian diatas maka kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki oleh perusahaan baik yang memproduksi barang maupun jasa pelayanan. Pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat menuntut perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman.¹⁸

Service quality adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataannya ternyata yang diterima lebih dari yang diinginkan maka pelayanan yang diberikan dapat dikatakan bermutu dan konsumen akan merasa puas, dan sebaliknya jika kenyataan ternyata kurang dari yang diharapkan maka pelayanan dinyatakan tidak bermutu. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan konsumen merupakan aktivitas

¹⁷ Bilson Simamora, *Memenangkan pasar dengan pemasaran efektif dan profitabel*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003, hlm. 180.

¹⁸ Rambat Lupiyodi, *Manajemen Pemasaran Jasa* Jakarta: Salemba Empat, 2001, hlm. 140.



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

elayanan yang diberikan kepada konsumen, baik sebelum transaksi, saat transaksi dan sesudah transaksi.¹⁹ Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yakni:

Core service, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen yang merupakan produk utamanya.

Facilitating service, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada konsumen.

Supporting service merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan konsumen. Perusahaan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan yang diharapkan konsumen maka kualitas pelayanan perusahaan tersebut baik. Pelayanan yang baik tersebut akan memberikan dorongan kepada konsumen untuk melakukan pembelian ulang di perusahaan tersebut. Parasuraman mengemukakan konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas pelayanan “RATER” (responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability).

Inti dari konsep kualitas pelayanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang

¹⁹ M. Nur Rianti, *Op. Cit*, hlm.213.



- 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.

menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Berdasarkan inti dari konsep kualitas pelayanan “RATER” kebanyakan organisasi kerja yang menjadikan konsep ini sebagai acuan dalam menerapkan aktualisasi pelayanan dalam organisasi kerjanya, dalam memecahkan berbagai bentuk kesenjangan (*gap*) atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memenuhi tuntutan pelayanan masyarakat. Aktualisasi konsep “RATER” juga diterapkan dalam penerapan kualitas pelayanan pegawai baik pegawai pemerintah maupun non pemerintah dalam meningkatkan prestasi kerjanya.

Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas pelayanan dengan menerapkan konsep “RATER” yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001: 32) sebagai berikut:

Ketanggapan (*Responsiveness*):

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.



- 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

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerjanya berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif

b. Jaminan dan kepastian (*Assurance*):

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Menurut Tjiptono berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence).²⁰

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan

<https://eprints.uny.ac.id/43204/1/Nur%20Dwi%20Jayanti%2011511244017.pdf>.akses

yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan (Margaretha, 2003: 201).

Bukti fisik (*Tangible*):

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Menurut



- 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.

Tjiptono berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.²¹

Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.

Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan. Martul menyatakan

<https://eprints.uny.ac.id/43204/1/Nur%20Dwi%20Jayanti%2011511244017.pdf>.akses



- 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.

bahwa kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu performance tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.

d. Perhatian (*Empathy*):

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Menurut Tjiptono, perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan.



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

Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.²²

Berarti empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas pelayanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.

<https://eprints.uny.ac.id/43204/1/Nur%20Dwi%20Jayanti%2011511244017.pdf>.akses



- 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

e. Keandalan (*Reliability*):

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali, contohnya sebuah perusahaan barangkali memilih konsultan semata-mata berdasarkan reputasi.

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur

kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

Kaitan dimensi pelayanan reliability (kehandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja. Sunyoto kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai.²³

<https://eprints.uny.ac.id/43204/1/Nur%20Dwi%20Jayanti%2011511244017.pdf>.akses



- 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.



4. Sifat dan klasifikasi pelayanan (Jasa)

Jasa menurut Kotler dan Keller mempunyai 4 sifat berbeda yang sangat mempengaruhi desain program pemasaran, sebagai berikut:

Intangibility (tak berwujud): tidak seperti produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, didengar, atau dibaui sebelum jasa itu dibeli.

Inseparability (tak terpisahkan): sementara barang fisik dibuat, dimasukkan dalam persediaan, didistribusikan melalui berbagai perantara, dan dikonsumsi kemudian, jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi sekaligus.

c. Variability (bervariasi): kualitas jasa tergantung pada siapa yang menyediakannya, kapan dan di mana, dan kepada siapa, jasa sangat bervariasi.

d. Perishability (dapat musnah): jasa tidak dapat disimpan, jadi dapat musnahnya jasa bisa menjadi masalah ketika permintaan berfluktuasi.

5. Karakteristik Pelayanan

Ada beberapa karakteristik yang dimiliki oleh pelayanan menurut Zamke yaitu :

Konsumen memiliki kenangan atau memories atau menerima pelayanan, yang tidak bisa dijual atau diberikan kepada orang lain.

Tujuan penyelenggaraan pelayanan adalah keunikan, setiap konsumen dan setiap kontak adalah suatu yang dianggap “special”.

Suatu pelayanan terjadi disuatu saat tertentu, ini tidak dapat disimpan digudang atau dikirimkan barang contohnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

d. Konsumen melakukan kontrol kualitas dengan cara membandingkan harapan pengalaman yang diperolehnya.

Jika terjadi kesalahan, satu-satunya cara dapat dilakukan oleh karyawan satu-satunya adalah dengan meminta maaf.

Moral karyawan sangat menentukan untuk kelancaran pemberian pelayanan.

6. Keterampilan Dasar Dalam Pelayanan

Menurut Daryanto dan Ismanto Ada keterampilan dasar yang dapat diterapkan dalam semua strategi pelayanan, yaitu :

a. Pusatkan perhatian pada pelanggan. Cara yang dapat ditempuh adalah mendengarkan dengan penuh perhatian dan jangan sekali-kali memotong pembicaraan selain itu, menanggapi pembicaraan pelanggan apabila pelanggan mengharapkan tanggapan anda.

b. Memberikan pelayanan yang efisien. Cara yang dapat dilakukan adalah Melayani pelanggan berikutnya segera setelah selesai dengan pelanggan pertama, merencanakan apa yang selanjutnya akan dilakukan dan menindaklanjuti pelayanan sampai tuntas.

Meningkatkan perasaan harga diri pelanggan. Cara yang dapat dilakukan adalah mengenali kehadiran pelanggan dengan segera, tidak menggurui pelanggan, bagaimanapun pintarnya anda dan memuji dengan tulus serta memberikan penghargaan kepada pelanggan

Membina hubungan baik dengan pelanggan. Cara yang dapat dilakukan adalah mendengarkan apa yang disampaikan oleh pelanggan tanpa memotong pembicaraannya dan menunjukkan simpati 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berbicara dengan penuh perasaan, untuk menunjukkan bahwa anda mengerti dan memahami perasaan pelanggan.

Dapat menentukan keinginan pelanggan. Cara yang dilakukan adalah menanyakan kepada pelanggan dan mengulangi kembali apa keinginan pelanggan, kemudian menarik inti dari apa yang dikatakan.

Mengalihkan pelayanan ke orang lain. Cara yang dilakukan adalah bila seorang pelanggan meminta pelayanan di luar kemampuan anda, cara terbaik adalah mengalihkan pelayanan tersebut kepada orang lain yang lebih mampu.

7. Konsumen atau pelanggan

Kata Pelanggan adalah istilah yang sangat akrab dikalangan dunia bisnis jual beli barang hingga jasa. Pada umumnya pelanggan diartikan sebagai orang yang membeli produk dan menggunakan jasa. Dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Dalam dunia perbankan pelanggan diartikan sebagai nasabah, dari pandangan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelanggan adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena pelanggan adalah pengguna produk.

Menurut Webster's 1928 Dictionary dalam Lupiyoadi pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membelisuatu barang atau peralatan.²⁴

Pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus

<https://eprints.uny.ac.id/43204/1/Nur%20Dwi%20Jayanti%2011511244017.pdf.aksess>



- 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.

menerus. Pelanggan atau pemakai suatu produk adalah orang-orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan-perusahaan bisnis.

Menurut Daryanto dan Ismanto pengertian customer adalah: "Pelanggan adalah siapa saja yang terkena dampak dari produk atau proses pelayanan."

Pelanggan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah mereka yang terkena dampak dari produk dan merupakan anggota organisasi yang menghasilkan produk tertentu. Pelanggan eksternal adalah mereka yang terkena dampak dari produk, tetapi bukan anggota organisasi penghasil produk (pelanggan eksternal adalah masyarakat).

8. Proses Pelayanan

Dalam proses pelayanan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, diantaranya :

Penyedia layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

Penerima layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari para penyedia layanan.



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

c) Jenis dan bentuk layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan :

- 1) Pemberian jasa-jasa saja.
- 2) Layanan yang berkaitan dengan penyediaa dan distribusi barang-barang saja.
- 3) Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya.

Bentuk dan proses pelayanan ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Aviliani dan Elu kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut.²⁵

- a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.

Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi didalam perbaikan proses pelayanan.

Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.

Mengembangkan dan menerapkan accountable, proactive dan partner ship marketing sesuai dengan situasi pemasaran.

Dengan pendekatan diatas maka sebuah perusahaan dapat memberikan kualitas pelayanan kepada para pelanggan, sehingga dapat

Arosmiati, *Op. Cit*, hlm. 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

semakin meningkat dan akan memberikan keuntungan pula bagi perusahaan. Bagi setiap perusahaan yang memberikan pelayanan baik berupa barang maupun jasa harus selalu mengevaluasi segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada para konsumen agar dapat dijadikan sebagai acuan untuk membarikan pelayanan yang lebih baik lagi dimasa yang mendatang, dengan mengevaluasi segala jenis kegiatan kualitas jasa pelayanan yang diberikan untuk para pelanggan perusahaan maka kualitas perusahaan itu akan dinilai baik dan dianggap sudah memenuhi kebutuhan pelanggannya. Apabila pelanggan merasa puas dengan kinerja karyawan maka dengan sendirinya akan memberikan keuntungan bagi perusahaan dan akan meningkatkan profitabilitas perusahaan.

B. Pandangan Ekonomi Islam Tentang Aspek Reliability Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan

1. Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Dalam Islam telah mengangkat kerja pada level kewajiban religius yang digandengkan dengan iman. Hubungan antara iman dan amal (kerja) itu sama dengan hubungan antar pohon dengan akar, yang salah satunya tidak mungkin eksis tanpa adanya yang lain. Islam tidak mengakui dan mengingkari sebuah keimanan yang tidak membuahkan perilaku yang baik.⁷

Islam mengajarkan kepada umat manusia agar dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi islam yakni



- 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

bersifat profesional, amanah, memelihara etos kerja. Adapun penjelasannya sebagai berikut:²⁶

Bersikap Profesional

Bagi seseorang yang telah memiliki tanggung jawab dalam hidupnya, bekerja merupakan kebutuhan hidup yang hukumnya wajib, ini karena bekerja sama mulianya dengan melaksanakan ibadah lainnya seperti shalat, haji atau membayar zakat. Dalam banyak keterangan, Allah SWT sangat menghargai orang yang giat bekerja karena itu berarti ia telah menunaikan salah satu kewajiban.

“Sesungguhnya, Allah telah mewajibkan atas kalian berusaha (bekerja) maka hendaklah kalian berusaha.” (HR. Thabrani)

Selain memerintahkan bekerja, islam juga menuntun setiap muslim agar dalam bekerja dibidang apapun harus bersikap profesional. Inti dari ini setidaknya dicirikan oleh tiga hal :

- 1) Kafa'ah, yaitu cakap atau ahli dalam bidang pekerjaan yang dilakukan
- 2) himmatul-'amal, yakni memiliki semangat atau etos kerja yang tinggi
- 3) amanah, yaitu bertanggung jawab dan terpercaya dalam menjalankan setiap tugas atau kewajiban.

Dalam memberikan pelayanannya perusahaannya harus mencakup terhadap ketiga ciri diatas supaya konsumen (pengunjung) dapat

Muhammad Ismail Yusanto, Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta : Gema Insani Press, 2002, hlm. 104.



- 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

merasa puas dengan hasil pelayanagn yang diberikan.

Bersikap amanah.

Seorang muslim yang telah memiliki sifat profesional haruslah memiliki sifat amanah, yakni terpercaya dan bertanggung jawab. Rasulullah SAW memerintahkan setiap muslim utuk selalu menjaga amanah yang diberikan kepadanya,

“Tunaikanlah amanat terhadap orang yang mengamanatimu dan janganlah berkhianat terhadap orang yang mengkhianatimu”.(HR. Ahmad dan Abu Dawud).

Rasulullah SAW menggambarkan orang-orang yang tidak memegang amanah sebagai bukan orang yang beriman dan tidak memiliki agama, bahkan lebih jauh lagi, orang-orang yang selalu melanggar amanah digambarkan sebagai orang munafik.

“Tidak beriman orang yang tidak memegang amanah dan tidak ada agama orang yang tidak menepati janji.”(HR. Ad- Dailami).²⁷

Oleh karena itu sikap amanah mutlak harus dimiliki oleh seorang pebisnis muslim. Sikap itu bisa dimiliki jika dia selalu menyadari bahwa apapun aktivitas yang dilakukan termasuk pada saat dia bekerja selalu diketahui oleh Allah SWT.

Memelihara etos kerja/ Bersungguh-sungguh

Selain memiliki kecakapan (kafa'ah) dan sifat amanah, seseorang dikatakan profesional jika seseorang bekerja secara

Ibid, hlm. 105.



- 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

semangat dan bersungguh-sungguh. Dia juga harus memiliki etos kerja (himmatul'amal) yang tinggi.

Dorongan utama seseorang muslim dalam bekerja adalah bahwa aktifitas kerjanya itu dalam pandangan islam merupakan bagian dari ibadah, karena bekerja merupakan pelaksanaan salah satu kewajiban, dan hasil usaha yang diperoleh seorang muslim dari kerja kerasnya dinilai sebagai penghasilan yang mulia.²⁸

“Tidaklah seorang diantara kamu makan suatu makanan lebih baik dari pada memakan dari hasil keringatnya sendiri.” (HR. Baihaqi)

Dari hadist diatas dapat disimpulkan bahwa dalam memenuhi kebutuhan hidup seseorang harus berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Dan dalam memenuhi kebutuhannya diperlukan semangat yang tinggi dan bersungguh-sungguh.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Kualitas pelayan diberikan oleh sebuah perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan harus berprinsip pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan ketaqwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanan dalam menjalankan syariat Islam. Dalam pandangan ekonomi Islam yang dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan

²⁸ *Ibid*, hlm. 114.



setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap masalah. Pengertian hukum kualitas pelayanan tidak secara langsung dijumpai didalam Al-Quran secara eksplisit, akan tetapi didasarkan pada konsep memberikan pelayanan yang baik kepada manusia itu telah diperintahkan oleh Allah SWT, adapun dalil syar'ayah terdapat dalam Al-Quran surat An-Nisa ayat 86 sebagai berikut:

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

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”*.²⁹

Dari ayat diatas maka dapat disimpulkan 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 kualitas pelayanan yang baik kepada konsumennya. Jadi segala sesuatu dalam melakukan sebuah bisnis haruslah memberikan pelayanan yang baik, dengan pelayanan yang baik maka akan dapat memberikan efek bagi perusahaan yaitu kepuasan kepada konsumen.

Untuk mengevaluasi mutu jasa pelayanan, sebagaimana dikemukakan oleh Zeuthaml, Berry dan Parasuraman adalah dengan

Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro, 2010), hlm. 517.

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu,³⁰

Bukti langsung (Tangibles), yang meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi. Bukti fisik merupakan tampilan yang sesungguhnya yang akan menjadi suatu identitas organisasi serta menjadi pendorong munculnya persepsi awal pelanggan, serta perusahaan dalam menjalankan oprasionalnya harus memperhatikan dari segi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika yang baik dan syar'i. Sebagaimana firman Allah surat Al-A'raf ayat 26 :

يَبْنِيْٓ اٰدَمَ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُوَارِيْ سَوْءَاتِكُمْ وَرِيْشًا وَّلِبَاسُ
 التَّقْوٰى ذٰلِكَ خَيْرٌ ذٰلِكَ مِّنْ اٰيٰتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُوْنَ ﴿٢٦﴾

Artinya: *"Hai anak Adam, Sesungguhnya kami Telah menurunkan kepadamu Pakaian untuk menutup auratmu dan Pakaian indah untuk perhiasan. dan Pakaian takwa Itulah yang paling baik. yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat."*³¹

Daya tanggap (Responsiveness), suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu keinginan staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dalam islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan perusahaan. Komitmen yang telah diberikan harus dilaksanakan oleh perusahaan dengan baik, jika komitmen tidak dapat ditepati maka resikonya ialah pelanggan akan meninggalkan produk

Arosmiati, *Op. Cit*, hlm. 23.
 Departemen Agama RI, *Op. Cit*, hlm. 153.



- 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.

dari perusahaan tersebut. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam Al-Quran surat ash sharh ayat 7 yang bunyinya:

Artinya: “Maka apabila kamu Telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.”³²

Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menjajikan dengan segera dan memuaskan. Artinya pelayanan yang diberika kepada konsumen haruslah handal, bertanggung jawab, sopan dan ramah. Dalam Islam pun telah dicontohkan teladan yang tentunya dapat dijadikan pedoman dalam perniagaan/ muamalah. Allah berfirman dalam surat Al- Ahzab ayat 21 yang berbunyi:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ
الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya: “*Sesungguhnya Telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah.*”

Jaminan (Assurance), yaitu mencangkup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

Etika berkomunikasi dalam melayani konsumen agar terhindar dari manipulasi serta berbicara bohong saat menawarkan suatu produk maupun jasa dalam sebuah perusahaan. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam surat Asy- Syu'araa' ayat 181-182 yang berbunyi :

Ibid, hlm. 596.

﴿ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴾ ﴿١٧١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ

﴿ الْمُسْتَقِيمِ ﴾ ﴿١٧٢﴾

Artinya: "Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus."³³

Empathy (Perhatian), yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Perhatian yang diberikan kepada konsumen hendaknya dilandasi dengan keimanan dalam rangka menjalankan segala perintah Allah supaya selalu berbuat yang baik kepada orang lain. Allah berfirman dalam surat An-Nahl ayat 90 yang berbunyi:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ

الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُم لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾ ﴿٩٠﴾

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran."

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

1. Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar aspek reliability dan assurance berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan laundry Asvi Jalan Mahasantri Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. Berdasarkan hasil penelitian terhadap model dan pengujian hipotesis yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa secara persial variabel reliability dan assurance mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, di aspek Reliability dan Assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Dalam perspektif ekonomi Islam aspek reliability dan assurance yang diterapkan oleh Laundry Asvi sudah sesuai dengan ekonomi Islam. Hal ini dilihat dari penerapan Sifat professional, amanah dan etos kerja dalam melakukan kegiatan jasa Laundry.

B. Saran

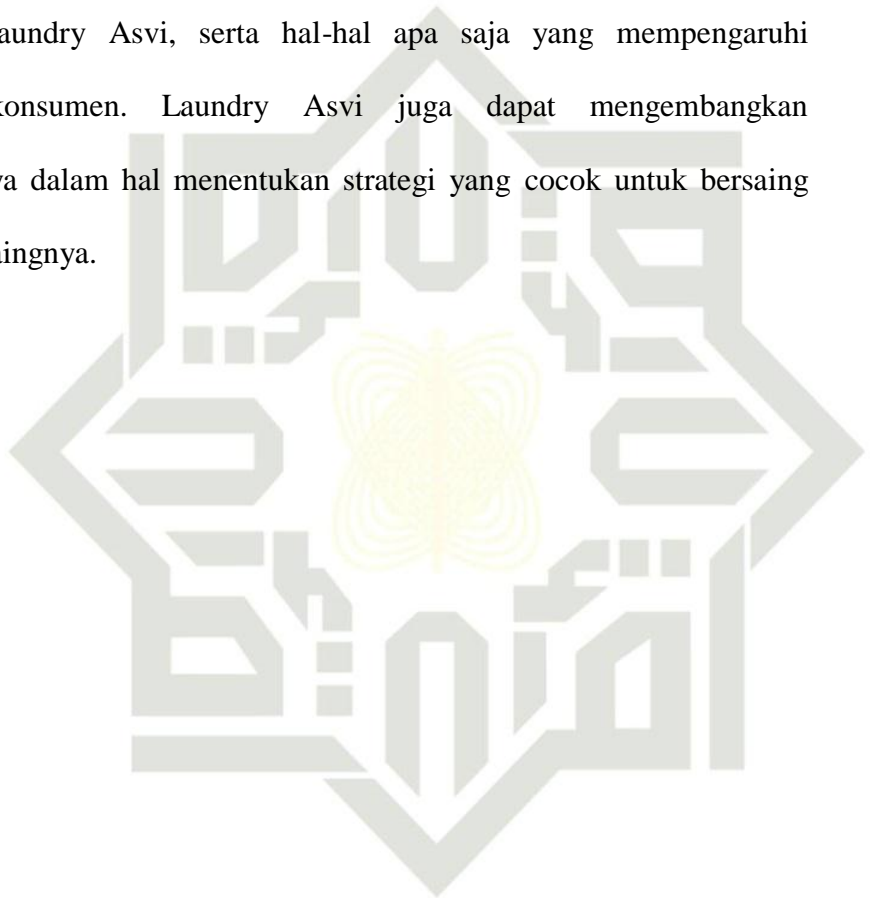
1. Saran untuk Laundry Asvi sebaiknya meningkatkan performansi reliability dan assurance karena merupakan variabel yang terbukti berpengaruh dan mendapatkan kepuasana pelanggan, dengan cara memberikan training kepada pegawai bagaimana langkah – langkah apa saja yang seharusnya dilakukan agar hasil cucian bersih dan tidak pudar, juga Laundry Asvi

dapat mengganti peralatan atau bahan mencuci dengan kualitas yang lebih baik.

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah Laundry Asvi dapat mengembangkan penelitiannya dalam hal loyalitas konsumen, sehingga Laundry Asvi dapat mengukur sejauh mana loyalitas konsumen terhadap Laundry Asvi, serta hal-hal apa saja yang mempengaruhi loyalitas konsumen. Laundry Asvi juga dapat mengembangkan penelitiannya dalam hal menentukan strategi yang cocok untuk bersaing dengan pesaingnya.



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





DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumbernya
 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.

© Himpunan Ilmiah Pustaka Riau
 UIN University of Sultan Syarif Kasim Riau

Qadwan Karim, *Ekonomi Islam*, Suatu Kajian Kontemporer., (Jakarta: Gema Insani Press, 2003)

Departemen Agama RI, *al-Quran Dan Terjemahannya*, (Bandung : CV Diponegoro)

Halawijaya, *Pedoman Penulisan Ilmiah Proposal dan Skripsi*, (Yogyakarta : Tugu Publisher, 2008)

Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*,(Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005)

Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004)

Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara. 2005)

Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Penelitian Materi Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008)

John Women, Michael Minor, *Prilaku Konsumen*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2002)

Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008)

Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008)

Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank* , (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010)

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



A. Identitas Responden

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis irapa 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. Nama :
2. Usia :tahun
3. Jenis Kelamin :
 - a) Laki-laki
 - b) Perempuan
4. Pendidikan :
 - a) Tidak Bersekolah
 - b) Sekolah Dasar
 - c) SMP/MTS
 - d) SMA/MA
 - e) Sarjana

Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap pernyataan dengan baik dan teliti.
2. Isilah dengan jujur dan benar.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang tersedia dengan memberi ceklis ()

Dari setiap pernyataan yang dianggap paling tepat. instrumen ini menggunakan skala likert terdiri dari 5 pertanyaan dimana untuk jawaban mempunyai nilai sebagai berikut :

- | | |
|------------------------------|-----|
| 1. Sangat Setuju (SS) | : 5 |
| 2. Setuju (S) | : 4 |
| 3. Kadang-Kadang (KD) | : 3 |
| 4. Tidak Setuju (TS) | : 2 |
| 5. Sangat Tidak Setuju (STS) | : 1 |

- © Hak cipta dimiliki oleh Universitas Islam Sumatera Utara
- Steve Limpe, Universitas Islam Sumatera Utara
- 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.

Pertanyaan	Alternatif Jawaban					
	SS	S	N	TS	STS	
	5	4	3	2	1	
Reliability (X1)						
1	Laundry Asvi menggunakan fasilitas yang lengkap					
2	Laundry Asvi menyediakan jenis farfum Laundry yang lengkap					
3	Karyawan Laundry Asvi berpenampilan rapi dan professional					
4	Laundry Asvi menggunakan peralatan modern dan terbaru					
5	Laundry Asvi memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan					
6	Laundry Asvi memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan					
7	Laundry Asvi meminimalisir kesalahan dalam pelayanan					
8	Laundry Asvi memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
9	Karyawan Laundry Asvi bekerja secara professional					
10	Laundry Asvi selalu memberikan informasi kepada pelanggan					

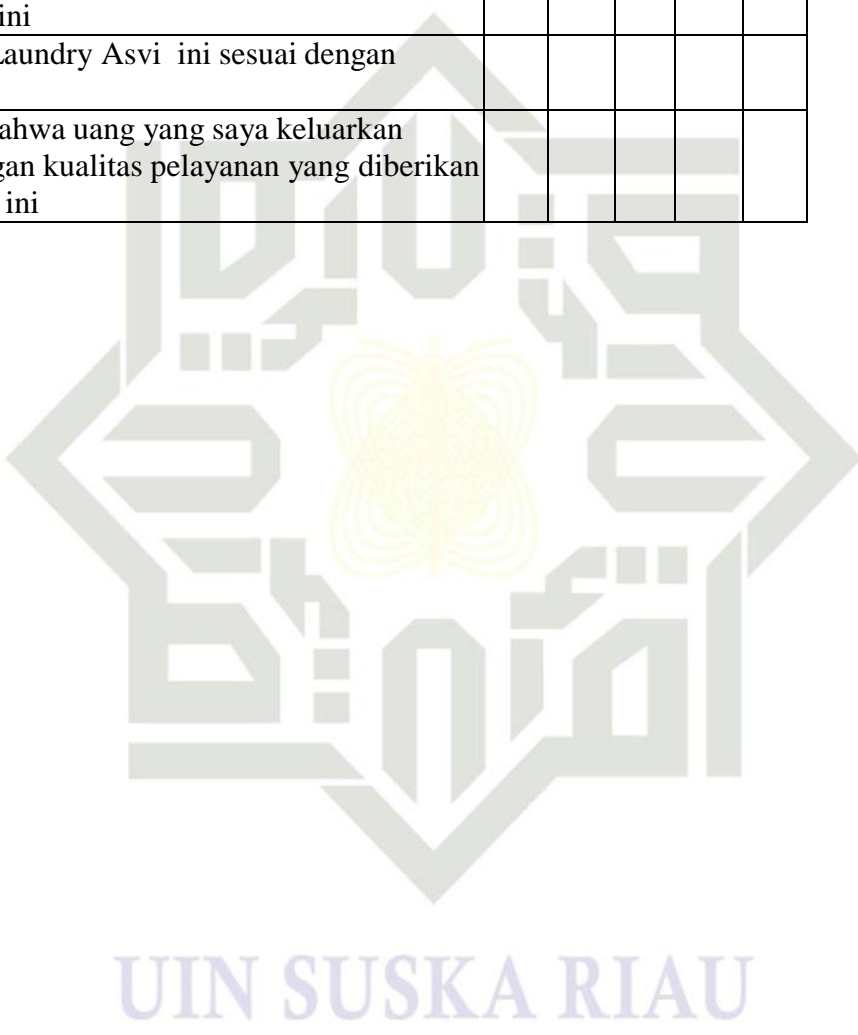
Pertanyaan Variabel XI (Reability) dan X2 (Assurance)

11	Laundry Asvi memberikan pelayanan dengan prinsip kesediaan untuk membantu					
12	Laundry Asvi selalu siap dan tanggap merespon pelanggan					
Assurance (X2)						
13	Karyawan Laundry Asvi mempunyai pengetahuan yang memadai					
14	Karyawan Laundry Asvi menanamkan kepercayaan kepada pelanggan					
15	Laundry Asvi membuat pelanggan merasa aman atas transaksi mereka					
16	Karyawan Laundry Asvi melayani dengan sopan					
17	Karyawan Laundry Asvi memberikan ganti rugi jika terjadi kesalahan					

Pertanyaan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

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

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
Kepuasan (Y1)						
1	Pelayanan yang diberikan lebih baik dari Laundry sejenis lainnya					
2	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan di Laundry Asvi ini					
3	Pelayanan di Laundry Asvi ini sesuai dengan harapan saya					
4	Saya merasa bahwa uang yang saya keluarkan sebanding dengan kualitas pelayanan yang diberikan Laundry Asvi ini					



Hak cipta milik UIN Suska Riau
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari penerbit, kecuali untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu karya ilmiah.
 b. Dilarang mengutip dan memperbanyak dengan cara apapun sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari penerbit.

No	Kepuasan (Y)				Reliability (X1)												TOTAL	Assurance (X2)					TOTAL
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	58	5	4	5	5	5	24
2	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3	3	3	2	3	14
3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	57	5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	51	4	3	3	3	3	16
5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	40	4	5	4	4	5	22
6	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	5	5	5	4	5	24
7	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	44	5	5	5	5	5	25
8	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	33	3	2	3	3	3	14
9	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	56	3	4	3	4	3	17
10	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59	4	5	4	5	5	23
11	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3	3	2	3	3	14
12	2	4	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	30	5	5	4	5	2	21
13	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	33	5	4	5	5	5	24
14	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	3	5	5	3	3	5	49	5	4	4	5	3	21
15	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	57	3	3	3	3	2	14
16	5	5	4	4	3	4	5	5	3	5	5	4	3	5	5	4	51	4	3	4	4	3	18
17	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3	4	4	4	4	19
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	50	5	5	5	5	5	25
19	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	43	5	5	4	5	3	22
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	45	4	4	4	4	5	21
21	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3	4	3	3	4	17
22	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	56	3	3	2	2	3	13
23	4	5	4	4	5	5	3	3	5	3	3	4	4	3	3	4	45	5	4	4	5	5	23
24	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	44	3	3	3	3	3	15
25	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	45	4	3	4	4	4	19
26	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	57	4	4	4	4	4	20
27	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	56	5	5	5	4	5	24

28	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	46	5	4	5	4	4	22
29	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	51	4	5	4	4	5	22
31	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	44	3	3	3	3	3	15
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3	4	4	3	5	19
33	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	57	4	3	4	3	3	17
34	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	47	4	3	4	4	3	18
35	5	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	45	5	5	5	5	5	25
36	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	4	5	4	5	4	22
37	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	41	3	3	3	3	3	15
38	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	58	4	5	5	4	5	23
39	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	42	5	5	5	5	5	25
40	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	36	5	5	5	5	5	25
41	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	45	3	4	4	4	3	18
42	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3	2	3	2	3	13
43	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	58	4	5	5	4	5	23
44	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	31	5	5	5	5	4	24
45	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	57	5	4	3	5	4	21
46	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49	3	3	3	3	3	15
47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	45	4	5	3	4	4	20
48	4	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	53	4	5	5	4	3	21
49	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	5	5	3	5	21
50	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	46	3	3	3	3	3	15
51	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	43	5	5	5	5	5	25
52	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	48	4	5	3	4	4	20
53	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	42	3	3	3	3	3	15
54	4	4	3	4	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	53	3	3	2	3	3	14
55	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	4	46	5	5	5	5	5	25
56	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	42	5	5	5	4	5	24

Hak cipta milik UIN Suska Riau
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari penerbit, kecuali untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 Dilarang mengutip atau menjiplak sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari penerbit, kecuali untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

57	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	54	4	4	4	4	1	17	
58	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59	5	4	4	5	2	20	
59	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	33	4	4	4	4	2	18	
60	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	3	3	3	17	
61	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	54	3	3	3	3	3	15	
62	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	45	4	4	4	4	2	18	
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59	5	5	4	5	5	24	
64	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	53	5	5	4	5	5	24	
65	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	4	5	4	5	23	
66	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	44	5	5	5	5	5	25	
67	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	53	4	5	5	4	5	23	
68	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	45	5	5	5	5	5	25	
69	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	45	3	2	3	2	3	13	
70	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	5	5	4	5	4	23	
71	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	53	5	4	5	5	5	24	
72	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	42	3	3	3	2	3	14	
73	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	54	5	5	5	5	5	25	
74	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	3	3	3	3	16	
75	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	3	3	3	2	2	13	
76	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	3	3	4	18	
77	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30	5	5	5	5	5	25	
78	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	46	4	5	4	5	5	23	
SS	13	16	13	14	14	14	26	27	31	24	23	28	28	24	22	28	27	25		30	33	26	28	32
SS	42	55	41	51	51	51	30	38	28	34	30	30	31	35	30	30	32	34		25	22	26	25	13
KD	20	7	24	13	13	13	22	7	18	17	24	18	15	16	25	18	15	16		23	20	23	19	26
ST	3	0	0	0	0	0	0	6	1	3	1	2	4	3	1	2	4	3		0	3	3	6	6
STS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

Hak cipta milik UIN Suska Riau
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Diarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari penerbit atau penyalur. Diarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. Diarang mengutip dan mempergunakan keperluan yang wajar. UIN Suska Riau.



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

No	Butir Pertanyaan	Persentase					Jumlah
		SS	S	KD	TS	STS	
1	Laundry Asvi menggunakan fasilitas yang lengkap	26	30	22	0	0	78
		33%	38%	28%	0%	0%	100%
2	Laundry Asvi menyediakan jenis farfum Laundry yang lengkap	27	38	7	6	0	78
		35%	49%	9%	8%	0%	100%
3	Karyawan Laundry Asvi berpenampilan rapi dan professional	31	28	18	1	0	78
		40%	36%	23%	1%	0%	100%
4	Laundry Asvi menggunakan peralatan modern dan terbaru	24	34	17	3	0	78
		31%	44%	22%	4%	0%	100%
5	Laundry Asvi memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	23	30	24	1	0	78
		29%	38%	31%	1%	0%	100%
6	Laundry Asvi memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan	28	30	18	2	0	78
		36%	38%	23%	3%	0%	100%
7	Laundry Asvi meminimalisir kesalahan dalam pelayanan	28	31	15	4	0	78
		36%	40%	19%	5%	0%	100%
8	Laundry Asvi memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	24	35	16	3	0	78
		31%	45%	21%	4%	0%	100%
9	Karyawan Laundry Asvi bekerja secara professional	22	30	25	1	0	78
		28%	38%	32%	1%	0%	100%
10	Laundry Asvi selalu memberikan informasi kepada pelanggan	28	30	18	2	0	78
		36%	38%	23%	3%	0%	100%
11	Laundry Asvi memberikan pelayanan dengan prinsip kesediaan untuk membantu	27	32	15	4	0	78
		35%	41%	19%	5%	0%	100%
12	Laundry Asvi selalu siap dan tanggap merespon pelanggan	25	34	16	3	0	78
		32%	44%	21%	4%	0%	100%
Jumlah		313	382	211	30	0	936
Jumlah		26.083	31.833	17.583	2.5	0	78
Persentase		33%	41%	23%	3%	0%	100%

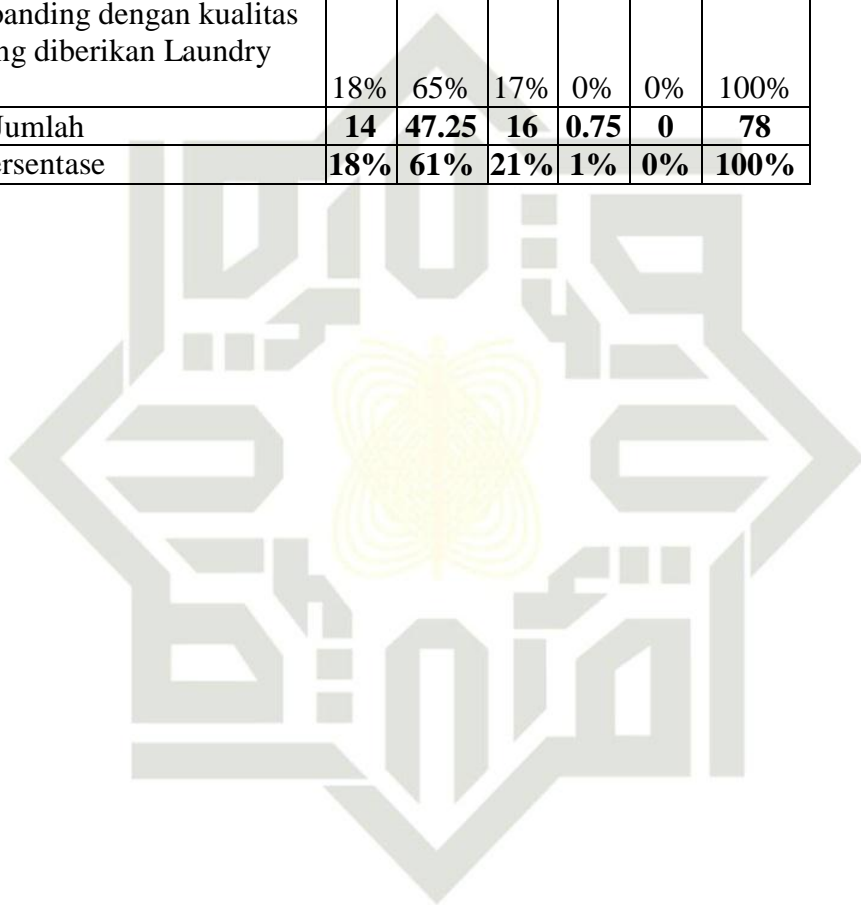
1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Dilarang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

No	Butir Pertanyaan	Persentasae					Jumlah
		SS	S	KD	TS	STS	
1	Karyawan Laundry Asvi mempunyai pengetahuan yang memadai	30	25	23	0	0	78
		38%	32%	29%	0%	0%	100%
	Karyawan Laundry Asvi menanamkan kepercayaan kepada pelanggan	33	22	20	3	0	78
		42%	28%	26%	4%	0%	100%
	Laundry Asvi membuat pelanggan merasa aman atas transaksi mereka	26	26	23	3	0	78
		33%	33%	29%	4%	0%	100%
	Karyawan Laundry Asvi melayani dengan sopan	28	25	19	6	0	78
		36%	32%	24%	8%	0%	100%
	Karyawan Laundry Asvi memberikan ganti rugi jika terjadi kesalahan	32	13	26	6	1	78
		41%	17%	33%	8%	1%	100%
Jumlah		29.8	22.2	22.2	3.6	0.2	78
Persentase		38%	28%	28%	5%	0%	100%



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

No	Butir Pertanyaan	Persentasae					Jumlah
		SS	S	KD	TS	STS	
1	Pelayanan yang diberikan lebih baik dari Laundry sejenis lainnya	13	42	20	3	0	78
		17%	54%	26%	4%	0%	100%
	Saya Saya puas dengan pelayanan yang diberikan di Laundry Asvi ini	16	55	7	0	0	78
		21%	71%	9%	0%	0%	100%
	Pelayanan Pelayanan di Laundry Asvi ini sesuai dengan harapan saya	13	41	24	0	0	78
	17%	53%	31%	0%	0%	100%	
	Saya merasa bahwa uang yang saya keluarkan sebanding dengan kualitas pelayanan yang diberikan Laundry Asvi ini	14	51	13	0	0	78
		18%	65%	17%	0%	0%	100%
	Jumlah	14	47.25	16	0.75	0	78
	Persentase	18%	61%	21%	1%	0%	100%



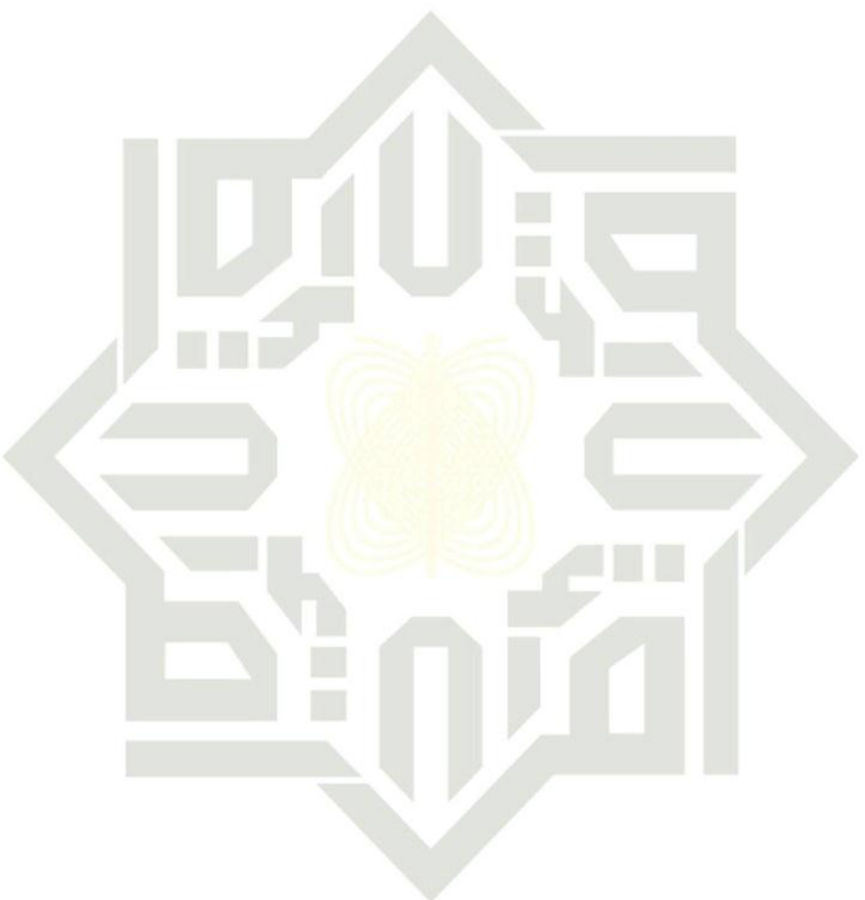
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan 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.

Variabel	Pernyataan	r Hitung	r Table	Keterangan
© Hak cipta milik UIN Suska Riau Aspek Reliability (X1)	Item 1	.706	0.1876	Valid
	Item 2	.796	0.1876	Valid
	Item 3	.864	0.1876	Valid
	Item 4	.768	0.1876	Valid
	Item 5	.715	0.1876	Valid
	Item 6	.887	0.1876	Valid
	Item 7	.859	0.1876	Valid
	Item 8	.799	0.1876	Valid
	Item 9	.772	0.1876	Valid
	Item 10	.887	0.1876	Valid
	Item 11	.844	0.1876	Valid
	Item 12	.806	0.1876	Valid
Aspek Assurance (X2)	Item 1	.866	0.1876	Valid
	Item 2	.881	0.1876	Valid
	Item 3	.876	0.1876	Valid
	Item 4	.883	0.1876	Valid
	Item 5	.792	0.1876	Valid
Kepuasan Pelanggan(Y)	Item 1	.820	0.1876	Valid
	Item 2	.733	0.1876	Valid
	Item 3	.869	0.1876	Valid
	Item 4	.803	0.1876	Valid

Tabel r untuk df = 1 -

Tingkat signifikansi untuk uji satu arah	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
2	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
3	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
4	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
5	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
6	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
7	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
8	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
9	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
10	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
11	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
12	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
13	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
14	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
15	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
16	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
17	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
18	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
19	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
20	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
21	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
22	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
23	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
24	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
25	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
26	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
27	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
28	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
29	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
30	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
31	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
32	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
33	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
34	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
35	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
36	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
37	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
38	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
39	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
40	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
41	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
42	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843

- 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.



UIN SUSKA RIAU

42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

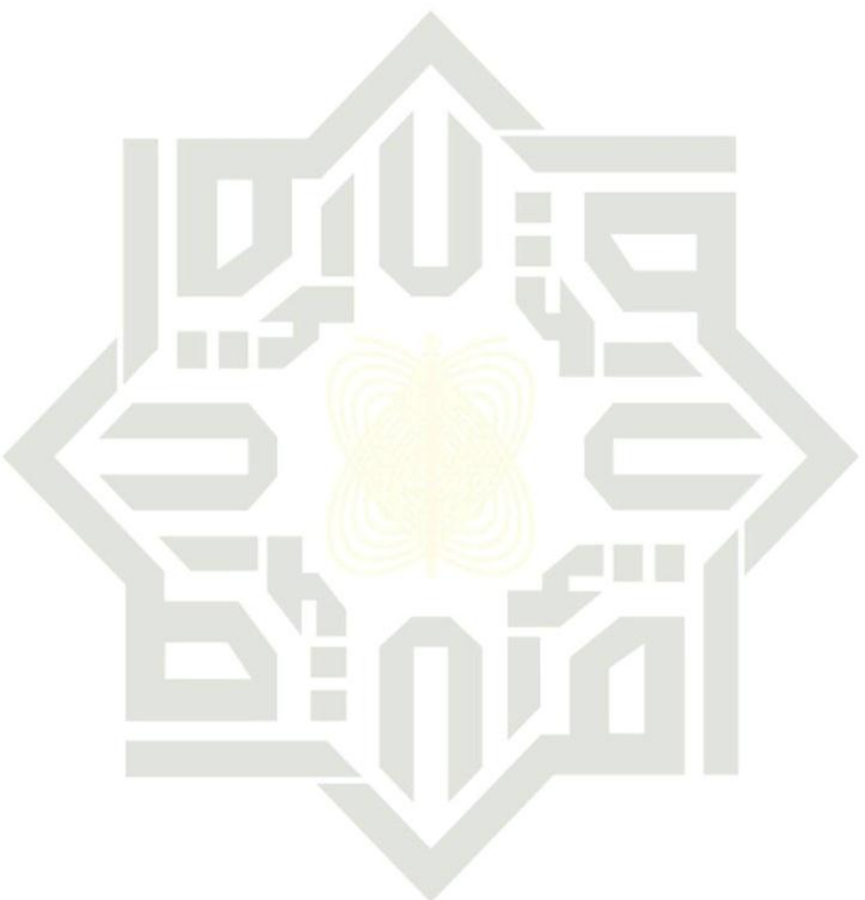


UIN SUSKA RIAU

Tabel r untuk df = 51 -

Hak Cipta = Diproteksi Dilindungi Undang-Undang	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendaftarkan 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

94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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.



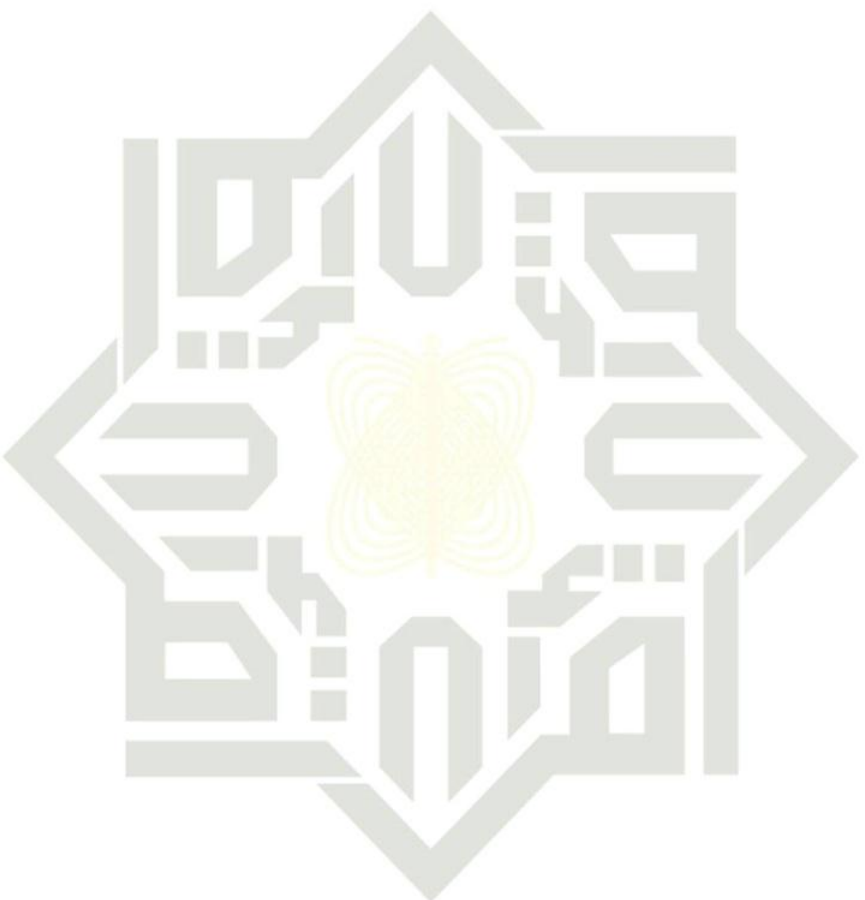
UIN SUSKA RIAU



Tabel r untuk df = 101 -

Hak Cipta © = (n-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705

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

144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin 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.



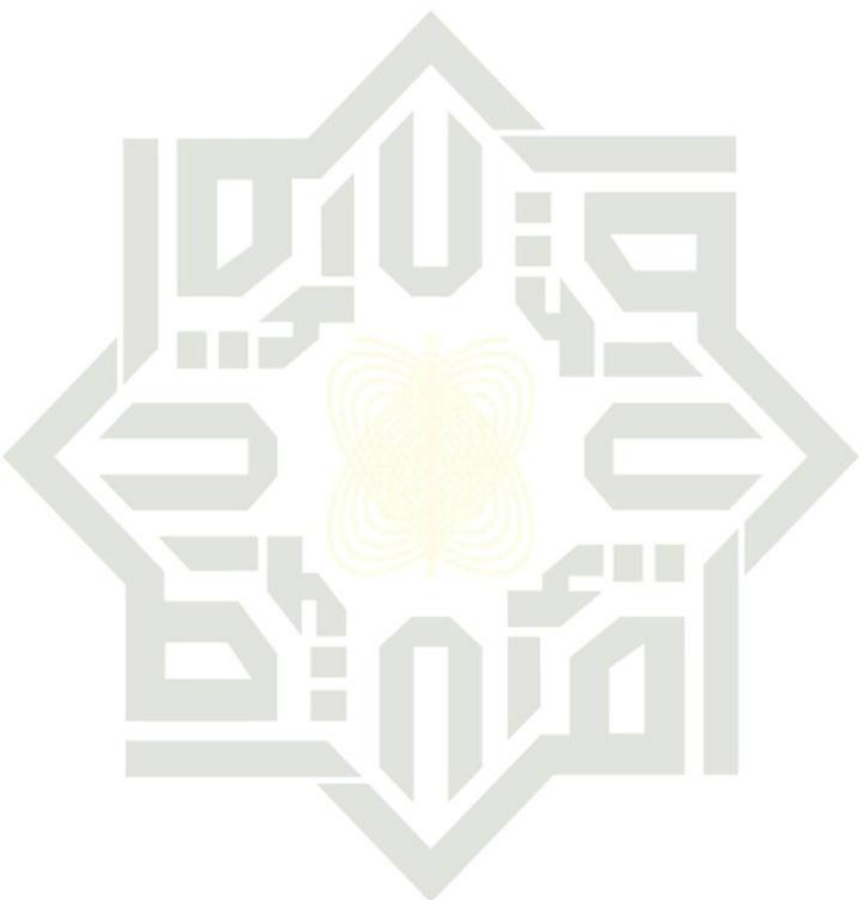
UIN SUSKA RIAU



Tabel r untuk df = 151 -

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang © H a c i i = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333

1. Di larang memulip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menartumkan 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. Di larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

1. Validitas dan Reabilitas

a. Kepuasan (Y)

1. Dili:

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

b. Pengujian 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.

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTAL.Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.473	.415	.534	.820
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78
Y.2	Pearson Correlation	.473	1	.261	.611	.733
	Sig. (2-tailed)	.000		.021	.000	.000
	N	78	78	78	78	78
Y.3	Pearson Correlation	.415	.261	1	.360	.689
	Sig. (2-tailed)	.000	.021		.001	.000
	N	78	78	78	78	78
Y.4	Pearson Correlation	.534	.611	.360	1	.803
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000
	N	78	78	78	78	78
TOTAL.Y	Pearson Correlation	.820	.733	.689	.803	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	78	78	78	78	78

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.751	.760	4

butkan sumber:

b. Reliability (X1)

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

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	TOTAL X1
X1.1 Pearson Correlation	1	.528	.473	.536	.814	.409	.429	.520	.879	.409	.415	.494	.706
		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X1.2 Pearson Correlation	.528	1	.643	.525	.562	.676	.630	.657	.530	.676	.619	.667	.796
	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X1.3 Pearson Correlation	.473	.643	1	.629	.399	.918	.861	.575	.503	.918	.852	.586	.864
	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X1.4 Pearson Correlation	.536	.525	.629	1	.540	.656	.627	.552	.561	.656	.613	.566	.768
	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X1.5 Pearson Correlation	.814	.562	.399	.540	1	.445	.461	.507	.863	.445	.427	.523	.715
	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X1.6 Pearson Correlation	.409	.676	.629	.540	.445	1	.832	.661	.487	1.000	.821	.672	.887
	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X1.7 Pearson Correlation	.429	.630	.861	.627	.461	.832	1	.541	.556	.832	.974	.553	.859
	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X1.8 Pearson Correlation	.520	.530	.503	.561	.562	.661	.541	1	.568	.661	.527	.991	.799
	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78

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

X1.9	Pearson Correlation	.879**	.530**	.503**	.561**	.863**	.487**	.556**	.568**	1	.487**	.541**	.564**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X1.10	Pearson Correlation	.409*	.676**	.918**	.656**	.445**	1.000	.832**	.661**	.487**	.821**	.821**	.672**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X1.11	Pearson Correlation	.415*	.619**	.852**	.613**	.427**	.821**	.974**	.527**	.541**	.821**	.821**	.540**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X1.12	Pearson Correlation	.494*	.667**	.586**	.566**	.523**	.672**	.553**	.991**	.564**	.672**	.672**	.540**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
TOTAL .X1	Pearson Correlation	.706**	.796**	.864**	.768**	.715**	.887**	.859**	.799**	.772**	.887**	.844**	.806**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78

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

nyebutkan sumber:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.952	.952	12

c. Assurance (X2)

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

- 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.

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.678	.731	.841	.522	.866
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78
X2.2	Pearson Correlation	.678**	1	.707**	.759**	.641**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78
X2.3	Pearson Correlation	.731**	.707**	1	.698**	.644**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78
X2.4	Pearson Correlation	.841**	.759**	.698**	1	.522**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78
X2.5	Pearson Correlation	.522**	.641**	.644**	.522**	1	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	78	78	78	78	78	78
TOTAL.X2	Pearson Correlation	.866**	.881**	.876**	.883**	.792**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	78	78	78	78	78	78

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.907	.912	5

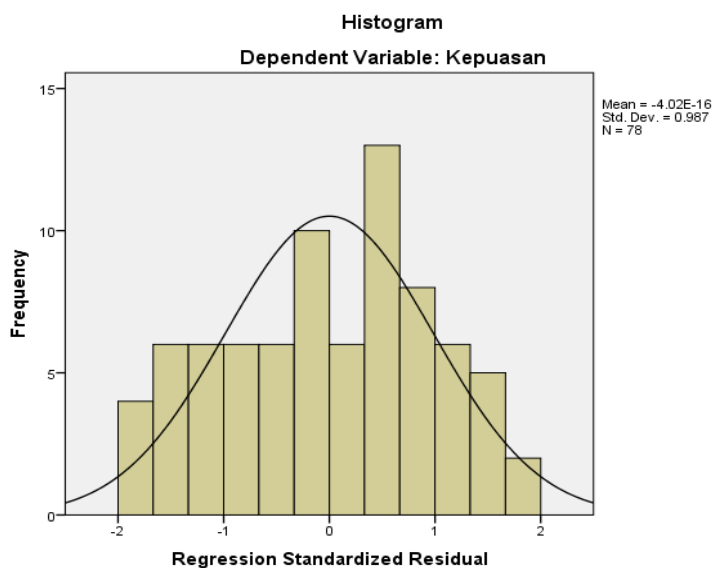
2. Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

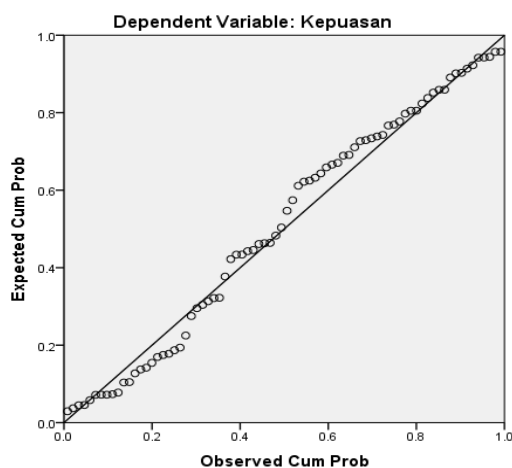
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan	78	12	20	15.82	1.946
Reliability	78	30	60	48.54	8.077
Assurance	78	13	25	19.99	4.002
Valid N (listwise)	78				

Asumsi Klasik

a. Normalitas Data



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



- 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.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.32982565
	Absolute	.087
Most Extreme Differences	Positive	.079
	Negative	-.087
Kolmogorov-Smirnov Z		.771
Asymp. Sig. (2-tailed)		.592

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

b. Multikolinearitas

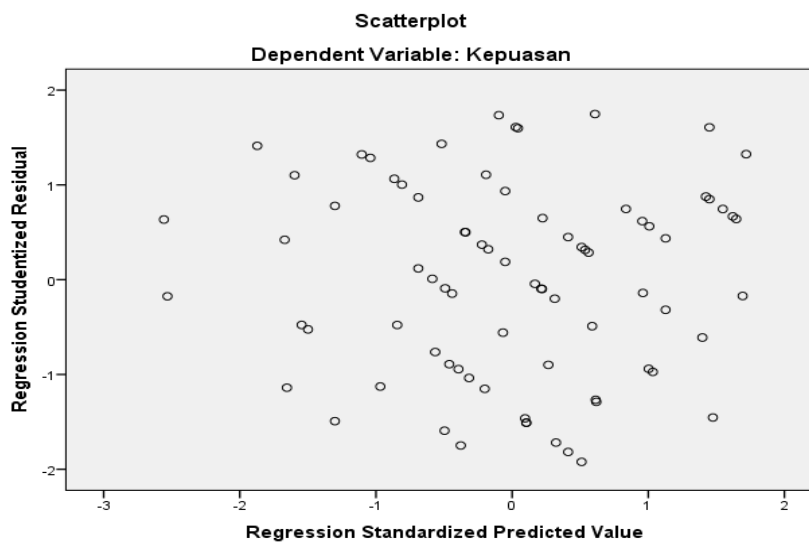
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Reliability	.991	1.009
	Assurance	.991	1.009

a. Dependent Variable: Kepuasan

c. Heteroskedastisitas

- Heteroskedastisitas Scatterplot



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	4.160	1.270	
	Reliability	.140	.019	.581
	Assurance	.243	.039	.501

a. Dependent Variable: Kepuasan

Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis Parsial (T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.160	1.270		3.276	.002		
	Reliability	.140	.019	.581	7.331	.000	.991	1.009
	Assurance	.243	.039	.501	6.313	.000	.991	1.009

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Uji Hipotesis Simultan (F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	155.318	2	77.659	42.773	.000 ^b
	Residual	136.170	75	1.816		
	Total	291.487	77			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Assurance, Reliability

c. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.730 ^a	.533	.520	1.347

a. Predictors: (Constant), Assurance, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan

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

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.

FOTO DOKUMENTASI Bersama Pemilik Laundry Asvi



Dokumentasi Bersama Responden



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

- 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.

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul "PENGARUH ASPEK RELIABILITY DAN ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LAUNDRY "ASVP" DI JALAN MAHASANTRI KECAMATAN TAMBANG KABUPATEN KAMPAR MENURUT EKONOMI ISLAM", yang ditulis oleh:

Nama : ALWAN FARAS KUSUMA
NIM : 11425106171
Program Studi : EKONOMI SYARIAH

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

Pekanbaru, 16 Agustus 2021
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Mawardi S.Ag

Sekretaris
Roni Kurniawan, S.H, M.H

Penguji I
Kamirudin, M.Ag

Penguji II
Bambang Hermanto , M.Ag

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

Jalilus, 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 : ALWAN FARAS KUSUMA

NIM : 11425106171

Program Studi: EKONOMI SYARIAH

Judul : Pengaruh Aspek Reliabilty Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Laundry "Asvi" Di Jalan Mahasantri Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Menurut Ekonomi Islam

Pembimbing : Dr. Budi Azwar, SE., M.Ec

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

Pekanbaru, 16 Agustus 2021

Pimpinan Redaksi



Dr. M. Alif Syahrin, SH., MH., CPL

NIP. 198804302019031010

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



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.00.9/5439/2021
 Sifat : Biasa
 Lamp. : 1 (Satu) Proposal
 Hal : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 12 Juli 2021

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 : ALWAN FARAS KUSUMA
 NIM : 11425106171
 Jurusan : Ekonomi Syariah S1
 Semester : XIV (Empat Belas)
 Lokasi : Kabupaten Kampar

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul "Pengaruh aspek reliability dan assurance terhadap kepuasan pelanggan di laundry "asvi" di jalan mahasantri kecamatan tambang kabupaten kampar 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 terlaksana riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



a.n. Rektor
 Dekan

Dr. Zulkifli, M.Ag
 NIP. 19741006 200501 1 005

Tembusan :
 Rektor UIN Suska Riau



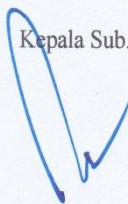
KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
 كلية الشريعة و القانون
 FACULTY OF SYARI'AH AND LAW
 Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

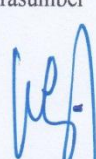
**PENGESAHAN PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL
 FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

Proposal dengan judul **PENGARUH ASPEK RELIABILITY DAN ASSURANCE
 TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LAUNDRY "ASVI" DI JALAN
 MAHASANTRI KECAMATAN TAMBANG KABUPATEN KAMPAR MENURUT
 EKONOMI ISLAM**, ditulis oleh saudara :

Nama : ALWAN FARAS KUSUMA
 NIM : 11425106171
 Program Studi : EKONOMI ISLAM
 Diseminarkan pada :
 Hari / Tanggal : KAMIS, 8 APRIL 2021
 Narasumber : DR. WAHIDIN, M.AG

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

Kepala Sub. Bagian Akademik

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

Pekanbaru, 12 April 2021
 Narasumber

Dr. Wahidin, M.ag
 NIP. 19710108 199703 1 003

- 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.