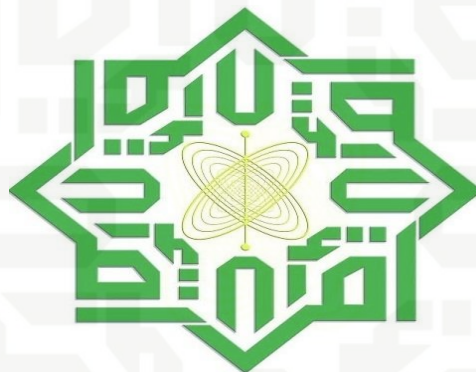


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 *REALIBILITY* (KEHANDALAN) KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA BENGKEL NAIMA MOTOR
KECAMATAN KERITANG DITINJAU MENURUT
EKONOMI SYARIAH.**

SKRIPSI



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

KAMSAR

NIM:11525104480

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
1443 H/2021M**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

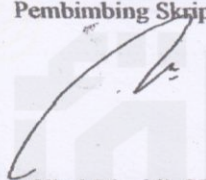
Skripsi dengan judul **"PENGARUH REALIBILITY(KEHANDALAN) KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUNEN PADA USAHA BENGKEL NAIMA MOTOR KECAMATAN KERITANG DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH "**, yang ditulis oleh :

Nama : kamsar
NIM : 11525104480
Jurusan : Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang *munaqasah* Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 22 Desember 2020

Pembimbing Skripsi


Afdhol Rinaldi, SE, M.Ec

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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "**PENGARUH *REALIBILITY* (KEHANDALAN) KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA BENGKEL NAIMA MOTOR KECAMATAN KERITANG DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH**". yang ditulis oleh:

Nama : **KAMSAR**

NIM : **11525104480**

Program Studi : **Ekonomi Syariah**

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

Pekanbaru, 2 November 2021 M

TIM PENGUJI MUNAQASYAH,

Ketua

Muhammad Nurwahid., S.Ag.M.Ag

Sekretaris

Irfan Zulfikar., M.Ag

Penguji I Metodologi

Dr. Jonnius., MM

Penguji II Materi

Dr.Syhpawi., S.Ag., M.sh Ec

Mengetahui,

Dekan Fakultas Syari'ah Dan Hukum

Dr. H. Zulkili.M.Ag

NIP.19741006 200501 1 005

UIN SUSKA RIAU

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal :24 November 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Kamsar
NIM : 11525104480
Tempat/Tgl. Lahir : Mandah, 25 November 1993
Fakultas/Pascasarjana : Syariah dan Hukum
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Realibility (Kehandalan) Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah di sebutkan sumbernya
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat
4. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru , 1 Desember 2021

Yang membuat pernyataan



Kamsar
11525104480



ABSTRAK

Kamsar (2020): Pengaruh Reliability (Kehandalan) Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Usaha Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah

Penelitian ini membahas tentang kepuasan konsumen pada usaha Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang, dengan latar belakang masalah bahwa perusahaan menambah karyawannya yang berkompeten tahun 2018 untuk meningkatkan produktivitas, tetapi pendapatan perusahaan tetap mengalami penurunan. Penelitian ini bertujuan mengetahui dua hal. Pertama adalah mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan konsumen. Kedua menjelaskan bagaimana tinjauan Ekonomi Syariah mengenai pelayanan konsumen dalam Islam.

Adapun populasi dalam penelitian ini sebanyak 570 konsumen dan sampel sebanyak 85 konsumen dengan metode penarikan sampel yakni *Slovin* dan teknik *Total Sampling* dengan metode kuesioner. Kemudian dilakukan analisis terhadap peningkatan kepuasan konsumen. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis lewat uji t, uji koefisien determinasi (R^2), uji koefisien korelasi (r). Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian. Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, dan uji asumsi klasik diolah.

Dengan uji regresi berganda didapat hasil $Y = 7,187 + 0,533X + e$. Hasil uji hipotesis penelitian lewat uji t menunjukkan hasil variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen dengan tingkat signifikan $0.00 < \alpha < 0.05$. Nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,721 dengan nilai korelasi positif dan kuat. Melalui angka R^2 menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 72,1% sedangkan sisanya 27,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dalam prakteknya pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bengkel Naima Motor belum sesuai dengan prinsip syariat Islam dikarenakan pelayanan belum secara tepat, akurat, belum mampu memenuhi janji (*amanah*) dan bekerja secara profesional. Hal ini tentu belum sesuai dengan ajaran Islam.

Keyword: Reliability (Kehandalan), Kepuasan Konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah segala puji hanya milik Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan tepat pada waktunya yang berjudul “PENGARUH *REALIBILITY* (KEHANDALAN) KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA BENGKEL NAIMA MOTOR KECAMATAN KERITANG DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH.

Shalawat beriring salam semoga selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menunaikan amanah dan risalahnya sehingga kita bisa merasakan nikmatnya Iman, Islam dan Ukhuwah yang berlafadzkan *Allahumma Sholli ‘Ala Muhammad Wa ‘Ala Ali Muhammad*, mudah-mudahan dengan dengan seringnya bershawat kita termasuk umatnya yang mendapat syafa’at beliau di akhirat kelak nanti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih banyak dan yang tulus dari lubuk hati paling dalam kepada:

1. Ayahanda Masdar dan Ibunda Nurbayah tersayang dan tercinta yang telah memberikan do’a, motivasi, moral maupun materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Khairunas Rajab, M.Ag selaku Rektor UIN SUSKA Riau dan seluruh jajaran civitas akademika UIN SUSKA Riau.
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Bapak Dr. zulkifli, M.Ag beserta Wakil Dekan I Dr. H Herman Gani, MA., Wakil Dekan II Dr. H. Mawardi S. Ag, Dan Wakil Dekan III Dr. Sofia Hardani, M.A.

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

4. Ketua Prodi Bapak Muhammad Nurwahid M.Ag Serta Sekretaris Syamsurizal, SE, M.Sc, Ak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau.
5. Yang terhormat Bapak Afdhol Rinaldi ,SE,M.Ec yang telah membimbing dan meluangkan waktunya demi penyelesaian skripsi ini.
6. Pimpinan Benkel naima Motor Kec.Keritang terimakasih telah memberikan Riset kepada penulis dalam penyelesaian skripsi dan berpartisipasi dalam penelitian penulis.
7. Kepala beserta karyawan perpustakaan UIN SUSKA Riau.
8. Dr.Nur Nasrina , Msi., selaku Dosen Penasehat Akademis Penulis.
9. Seluruh Dosen-dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN SUSKA Riau.
10. Kepada saudara kandung penulis, Olva Susanti ,Sahrizal Wahyudi , Kamsiah, Wiwindianti, Rizki Manggala. M. Rifan Hidayat, Yang telah memberikan dukungan dan do'a kepada penulis.
11. Kepada sahabat yang berjuang bersama terimakasih atas bantuan dan do'a nya (Ikhwan Fajri, M. Ismail, M. Risky , Epi efrianti, Muh.yusra, M.asmawai dan Wiwin dianti.)

Pekanbaru, 22 Desember 2020

Penulis

KAMSAR

Nim:115251044880

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian	9
F. Penelitian Terdahulu	21
G. Sistematika Penulisan.....	22
BAB II GAMBARAN UMUM LOKSI PENELITIAN	24
A. Sejarah Berdirinya Bengkel Naima Motor	24
B. Visi dan Misi Bengkel Naima Motor.....	24
C. Peraturan Umum Bengkel Naima Motor	25
D. Struktur Organisasi Bengkel Naima Motor	26
BAB III TINJAUAN TEORITIS	29
A. Pelayanan.....	29
B. <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	36
C. Kepuasan Konsumen	40
D. Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Profil Responden	49
B. Deskripsi Variabel	51
C. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	56
D. Uji Asumsi Klasik	59

E. Analisis Data Penelitian.....	64
F. Pandangan Ekonomi Syariah Mengenai <i>Reliability</i> (Keandalan) Terhadap Keuasan Konsumen pada Usaha Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang	70
BAB V PENUTUP.....	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76



UIN SUSKA RIAU

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	19
Tabel 4.1	Data Responden Menurut Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2	Data Responden Menurut Usia.....	52
Tabel 4.3	Rekapitulasi Tanggapan Pernyataan <i>Reliability</i> (Kehandalan) Karyawan Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang.....	53
Tabel 4.4	Uji Validitas Pernyataan Kepuasan Konsumen Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang.....	58
Tabel 4.5	Uji Validitas Pernyataan Kepuasan Konsumen Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang.....	59
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.7	Uji Autokorelasi Struktur 1.....	65
Tabel 4.8	Uji Regresi Linear Sederhana.....	66
Tabel 4.9	Interpretasi Nilai <i>R</i>	68
Tabel 4.10	Uji Koefisien Korelasi.....	68
Tabel 4.11	Uji Hipotesis Penelitian Parsial.....	71

- 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

Layanan sarana transportasi bagi masyarakat telah menjadi suatu kebutuhan yang utama. Kebutuhan yang dimaksud adalah bagaimana sebuah alat transportasi dapat membantu setiap aktivitas yang dilakukan masyarakat. Semakin banyaknya usaha akan menimbulkan persaingan yang dapat memacu kreativitas dan inovasi bagi para pengusaha agar lebih bisa meningkatkan kualitas produk yang dikelolanya. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.¹

Definisi harga menurut Kotler dan Amstrong adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari seluruh nilai yang ditukar oleh konsumen atau manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu kunci utama keberhasilan. Hal tersebut sepaham dengan pendapat kualitas pelayanan menurut Tjiptono dimana kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

¹J. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h .19



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang.²

Upaya peningkatan mutu pelayanan akan sangat efektif apabila peningkatan mutu pelayanan merupakan tujuan sehari-hari, mulai dari pimpinan puncak atau direktur sampai dengan para pelaksana pelayanan atau karyawan. Menurut Parasuraman, Ziethmal dan Berry dalam Tjiptono, mengidentifikasi sekumpulan atribut-atribut pelayanan secara lengkap yang mana dapat digunakan oleh para pelanggan sebagai kriteria-kriteria dalam menilai kinerja pelayanan perusahaan. Penilaian kualitas pelayanan tersebut didasarkan atas lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangibles* (berwujud).

Atribut-atribut tersebut dapat dijabarkan dengan dimodifikasi sesuai dengan jenis usaha yang diteliti dan kemudian dijadikan kriteria-kriteria penilaian bagi pelanggan terhadap kinerja perusahaan. Kondisi usaha membawa perusahaan khususnya sektor jasa pada suatu kenyataan bahwa

² Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2012), h 19.



kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan agar perusahaan tetap sukses, baik tingkat operasional maupun strategi. Pada saat ini banyak perusahaan (termasuk perusahaan jasa) yang menyatakan bahwa tujuan perusahaan yang bersangkutan adalah untuk memuaskan pelanggan.³

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka konsumen akan amat puas atau senang.

Menurut Lovelock dan Wirtz “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.”⁴

³Fandy Tjiptono. *Op.Cit* , h .25

⁴J. Supranto. *Op. Cit.*, h 21.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Zeithmal dan Bitner mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dan hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
4. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
5. Faktor pribadi dari konsumen yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

Kotler dan Amstrong menyatakan bahwa semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan pelanggan juga semakin tinggi. Pelanggan umumnya mengharapkan produk atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik dan memuaskan.⁵

Hal ini mengharuskan perusahaan untuk memperhatikan kualitas dari layanan (service) dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaannya / institusi. Menurut penelitian Sanka menyatakan ada korelasi positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

⁵Amstrong dan Kolter. *Dasar-Dasar Pemasaran (Prinsip Pemasaran) Jilid 2*, (Jakarta : Erlangga. 2019), h. 23.



Zafar et al. juga menyatakan ada hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Menurut Bedi dalam Ming et al. pengiriman layanan yang berkualitas tinggi adalah suatu keharusan untuk mencapai kepuasan pelanggan. 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.⁶

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 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 syari'ah terdapat dalam Q.S. An-Nisa (4): 86 sebagai berikut:

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ 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.*

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

⁶ Depertemen agama RI. *al-Qur'an dan terjemahnya*, (Jakarta: Darus sunnah 2002), h. 17.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.⁷

Bengkel adalah salah satu bisnis atau usaha menjanjikan dalam dunia bisnis menjual jasa atau pelayanan jasa yang dimana Semakin bertambahnya permintaan pelanggan akan kebutuhan, Oleh karena itu, kualitas pelayanan, montir yang dapat dipercaya, dan keramah tamahan kepada pelanggan yang datang adalah menjadi hal yang dibutuhkan pelanggan. Ini merupakan kewajiban pihak bengkel untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap pelanggannya. Setiap pelanggan pastinya menginginkan yang terbaik dalam setiap jasa yang ia beli karena itu adalah yang menjadi haknya.

Setiap pelanggan berhak atas kenyamanan, keamanan, jujur dan perlakuan atau pelayanan secara benar atas apa yang ia beli. Jadi dalam dunia bisnis, tidak terkecuali bengkel kepuasan konsumen adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itulah yang akan menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha bengkel. Pelanggan yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi jasa yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa bengkel lain pesaing, sehingga membuat pelanggan memiliki banyak

⁷Johan Arifin. *Fiqih Perlindungan Konsumen*, (Semarang: Rasail, 2007), h. 133.



perbandingan untuk memilih bengkel mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya.⁸

Usaha bengkel Naima Motor sebagai salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa perawatan sepeda motor sejak tahun 2004. Usaha bengkel Naima Motor memiliki karyawan sebanyak 3 orang terdiri dari manajemen, staf, mekanik. Waktu kerja di mulai dari jam 08:00 pagi sampai dengan 17:00 sore dengan waktu istirahat selama 1 jam dari jam 12:00 sampai dengan jam 13:00 siang. Adapun masalah-masalah yang menyangkut disiplin kinerja yang saat ini ada di usaha bengkel Naima Motor yang perlu mendapat perhatian adalah mengenai *reliability* (keandalan) karyawan terhadap kepuasan konsumen.⁹

Tanpa adanya pelaksanaan kerja yang handal membuat lemahnya kehandalan karyawan. Untuk pekerjaan yang mengacu terhadap prosedur dan petunjuk kerja masih saja ada yang dikerjakan semaunya tanpa memperhatikan aspek-aspek teknis dalam prosedur dan petunjuk kerja. pelaksanaan pekerjaan yang tidak sesuai target yang diberikan perusahaan. Sehingga sering terlambat ketika pelanggan datang pekerjaan belum selesai. Tugas yang seharusnya untuk dua atau tiga hari bisa diselesaikan, dikerjakan menjadi satu minggu dan akhirnya tidak sempurna dalam pekerjaannya.

Pelayanan yang dilakukan berdasarkan hasil pra survei wawancara dengan konsumen bengkel Naima Motor yang diteliti penulis secara *face to face* dengan dua orang konsumen mereka berpendapat bawa masalah yang ada di Bengkel Naima Motor kurangnya tenaga mekanik yang handal dan adanya

⁸*Ibid.* h. 133.

⁹Saprianto (Karyawan Bengkel Naima Motor), *Wawancara*, 9 Februari 2019



masalah -masalah yang bersifat pribadi seperti adanya keperluan mendadak, sakit, tidak ada keterangan. Usaha bengkel mengalami masalah dalam pencapaian target yang tidak sesuai dengan apa yang ditetapkan dalam rencana kerja perbulannnya.¹⁰

Dengan demikian menarik untuk diteliti lebih mendalam lagi kedalam sebuah tulisan ilmiah dengan judul: *PENGARUH REALIBILITY (KEHANDALAN) KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA BENGKEL NAIMA MOTOR KECAMATAN KERITANG DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH.*

B. Batasan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah: Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipersoalkan, maka penulis membatasi permasalahan penelitian ini pada “Pengaruh *Reliability* (Kehandalan) Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Usaha Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah”.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh *realibility* (kehandalan) Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang?
2. Bagaimana perspektif Ekonomi Islam mengenai pelayanan Konsumen Pada Usaha Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang?

¹⁰Yoni, (Karyawan Bengkel Kasda motor), *Wawancara*, 9 febuari 2019.



D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui adanya pengaruh yang signifikan antara *Realibility* (kehandalan) Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang.
- b. Untuk mengetahui Tinjauan Ekonomi Islam Mengenai *Realibility* (kehandalan) Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi penulis penelitian ini dapat menambah pengalaman penulis dan sekaligus penerapan ilmu yang diperoleh selama belajar.
- b. Bagi pengembangan ilmu penelitian ini sebagai bahan informasi bagi penelitian lebih lanjut. Khususnya penelitian yang berkaitan dengan Pengaruh *Realibility* (Kehandalan) Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen pada usaha Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang.
- c. Sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar S1 di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan, secara langsung pada usaha bengkel Naima Motor di Kecamatan Keritang dikarenakan Lokasi yang mudah dijangkau oleh peneliti.

2. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek penelitian ini adalah konsumen usaha bengkel Naima Motor Kecamatan keritang.
- b. Objek penelitian ini adalah pengaruh *realibility* (kehandalan) karyawan terhadap kepuasan konsumen pada usaha Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang.

3. Populasi dan Sampel

- a. Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin baik hasil menghitung ataupun pengukuran kuantitatif maupun kualitatif dari karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pada Usaha Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang sebanyak 570 konsumen.
- b. Sampel adalah jumlah dari karakteristik yang dimiliki populasi. Mengingat jumlah populasi yang banyak maka sampel yang digunakan menggunakan teknik random sampling dan metode penarikan jumlah sampel dengan rumus *slovin*.¹¹

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

Keterangan:

¹¹Riduwan., *Belajar Mudah Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2012). h. 118



n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir, $e = 0,1$

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 570 konsumen, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10%. Dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{570}{1 + 570(0,1)^2}$$

$$n = \frac{570}{6,70} = 85,07$$

disesuaikan oleh peneliti menjadi 85 responden.

4. Jenis dan Sumber Data

Sumber yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam yaitu primer dan sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian yang berupa responden dan pihak-pihak yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang sedang teliti yaitu dengan memberikan kuesioner kepada responden.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah Data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Data dalam bentuk yang sudah jadi yang dipoleh dari pihak



yang ada hubungannya dengan penelitian ini yaitu dengan menelaah buku-buku maupun informasi sesuai dengan masalah yang diteliti. Hal ini dilakukan melalui studi pustaka membantu menemukan teori-teori yang mendukung penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun dalam pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

- a. Observasi yaitu teknik yang menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya¹²
- b. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pelaku, yaitu pihak pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.
- c. Kuesioner merupakan suatu alat pengumpul informasi dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹³
- d. Dokumentasi, yaitu penelitian yang menggunakan barang-barang tertulis sebagai sumber data, misalnya buku-buku, majalah, dokumen, jurnal, peraturan-peraturan dan lain-lain.¹⁴

6. Teknik Analisis Data

¹² Sugiono. *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 199

¹³ Husein Umar. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 51

¹⁴ Hartono. *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Nusa Media, 2011), h. 62

Penelitian ini menggunakan analisis metode kuantitatif. Analisis metode kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya.

a. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa tepat instrumen atau kuisioner yang disusun mampu menggambarkan keadaan yang sebenarnya dari variable penelitian. Sebuah instrument dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasi r hitung $\geq r$ tabel.¹⁵

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

Keterangan:

r : Koefisien realibilitas tes

n : Jumlah responden

x : Skor item

y : Skor total di mana $y = x_1 + x_2 + x_3 + x_4 + x_5 + x_6$

Setelah setiap butir instrumen dihitung besarnya koefisien korelasi dengan skor totalnya maka selanjutnya adalah menghitung uji-t dengan rumus sebagai berikut:

¹⁵ Iqbal Hasan. *Pokok-pokok Materi Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), h.236

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Setelah setiap butir instrumen dihitung besarnya koefisien korelasi dengan skor totalnya maka selanjutnya adalah menghitung uji-t dengan rumus sebagai berikut:¹⁶

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t : nilai t hitung

r : koefisien korelasi hasil r hitung

n : ukuran sampel uji coba/jumlah responden

Untuk mengetahui validitas tersebut penulis menggunakan bantuan program SPSS 22 Setelah hasil selesai, jika ada item yang tidak valid maka tidak digunakan.

2) Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Untuk menguji reabilitasnya instrumen ini dengan menggunakan df (*degree of freedom*) dengan taraf signifikan 5 %, maka menggunakan rumus Koefisien *Alpha Cronbach*, sebagai berikut:

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) - \left(\frac{\sum st^2 - \sum pq}{st^2} \right)$$

Keterangan :

¹⁶ *Ibid*, h, 109.



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.

- r = koefisien reabilitas tes
 k = jumlah item dalam instrument
 p = Proporsi banyaknya subjek yang menjawab
 q = $1 - p$
 st^2 = Varians total

Dengan bantuan program SPSS 22, setelah hasil selesai, jika ada item yang tidak valid maka tidak digunakan.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah nilai residual yang telah terstandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut sebagian besar mendekati nilai rata-ratanya.¹⁷

2) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas berarti ada varian variabel pada model regresi yang tidak sama (konstan). Sebaliknya, jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama (konstan) maka disebut dengan *homoskedastisitas*. Yang diharapkan pada model regresi ini adalah yang *homoskedastisitas* bukan *heteroskedastisitas*.

Masalah heteroskedastisitas sering terjadi pada penelitian yang menggunakan data *cross-section*. Jika *scatterplot* menyebar secara acak menunjukkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada

¹⁷ Suliyanto, *Ekonometrika Terapan*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), h. 69

model regresi yang dibentuk, dan sebaliknya jika *scatterplot* membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka hal tersebut menunjukkan adanya masalah heteroskedastisitas.¹⁸

3) Auto Korelasi

Uji Autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antara satu residual pengamatan dengan residual pengamatan lainnya pada model regresi. Pada SPSS diperoleh melalui Linear Regression dengan memilih icon *Durbin-Watson*.

c. Uji Hipotesis Penelitian

1) Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana terdiri dari satu variabel dependen dan satu variabel independent. Atau dengan kata lain variabel yang dianalisis terdiri dari satu variabel prediktor dan satu variabel kriterium. Rumus regresi linier sederhana adalah:¹⁹

$$Y = a + Bx$$

Di mana :

Y = Variabel Dependen (Kepuasan Konsumen)

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

x = Variabel Independen (*Reliability*/Kehandalan)

¹⁸ *Ibid*, h. 72.

¹⁹ Hartono, *SPSS Analisis Data Statistik dan Penelitian dengan Komputer*, (Yogyakarta: Lembaga Studi Filsafat Masyarakat Kependidikan dan Perempuan, 2015), h. 77.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2) Uji Hipotesis Parsial (Uji-t)

Pengujian ini menggunakan uji-t, yaitu membandingkan t-hitung dengan t-tabel, apabila t-hitung lebih besar dari t-tabel, berarti variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Begitu juga sebaliknya, jika t-hitung lebih kecil dari t-tabel, berarti variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Apabila analisis yang digunakan adalah regresi sederhana, maka yang digunakan adalah nilai *R Square*. Namun, apabila analisis yang digunakan adalah regresi berganda, maka yang digunakan adalah *Adjusted R Square*.

Hasil perhitungan *adjusted R²* dapat dilihat pada output *model summary*. Pada kolom *adjusted R²* dapat diketahui beberapa persentase yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Langkah mencari Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*) dengan *software* IBM SPSS 22.

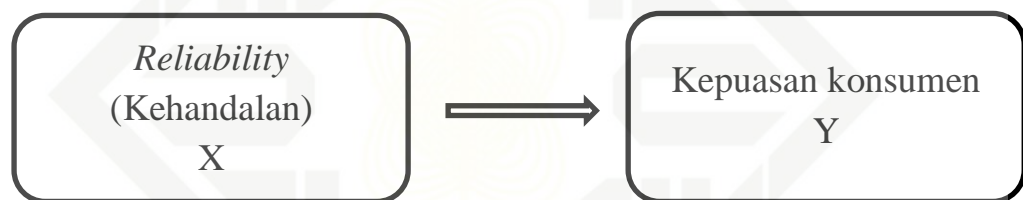
4) Koefisien Korelasi (r)

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel dan mengetahui arah hubungan yang terjadi. Dalam pengolahan data ini penulis menggunakan bantuan komputer melalui program SPSS 22.

7. Model Penelitian

Pada model penelitian dibawah ini, akan memperjelas konsep penelitian yakni sebagai berikut:

GAMBAR I.1.
MODEL PENELITIAN



8. Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

a. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel bebas yang meliputi *reliability* (kehandalan) (X) serta variabel terikat yaitu kepuasan konsumen (Y). Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.



b. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi variabel adalah konstruk yang sifat-sifatnya telah diberi angka (kuantitatif) atau juga dapat diartikan variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai, berupa kuantitatif maupun kualitatif yang dapat berubah.

TABEL I.1.

DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN

No	Variabel Penelitian	Defenisi	Indikator	Skala
1.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	<i>Reliability</i> (kehandalan) merupakan suatu kemampuan dalam memenuhi janji tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan. (Menurut Tjiptono).	1. Kecermatan 2. Memiliki standar pelayanan yang jelas 3. Kemampuan 4. Keahlian	Likert
2.	Kepuasan konsumen	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang di harapkan. (Menurut Kotler)	1. Perasaan puas 2. Terpenuhinya harapan 3. Selalu membeli produk	Likert

9. Skala Pengukuran

Skala yang digunakan adalah skala *likert* yang mempunyai lima tingkatan yang merupakan skala jenis ordinal. Skala ini digunakan untuk mengukur opini atau persepsi responden mengenai fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk

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

menyusun item-item instrument yang berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban dari setiap item instrument mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata dengan diberi skor sebagai berikut :

- a. 5 = Sangat Setuju (SS)
- b. 4 = Setuju (S)
- c. 3 = Netral (N)
- d. 2 = Tidak Setuju (TS)
- e. 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)²⁰

10. Hipotesis

Hipotesis merupakan kesimpulan teoritis atau sementara dalam kesimpulan. Berdasarkan rumusan masalah dapat dirumuskan hipotesis pada penelitian ini yaitu: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Reability (keandalan) Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Usaha Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang.

H_a : Terdapat Pengaruh reability (keandalan) Karyawan Terhadap Kepuasan komsumen Pada Usaha Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang.

11. Metode Penulisan

1. Metode Deduktif, yaitu suatu uraian yang diawali dengan menggunakan kaedah-kaedah umum kemudian dianalisa dan diambil kesimpulannya.

²⁰Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabetha, 2015). h. 6.



2. Metode Induktif, yaitu suatu uraian yang diawali dengan menggunakan kaedah-kaedah khusus kemudian dianalisa dan diambil kesimpulannya.
3. Metode deskriptif, yaitu suatu uraian yang menggambarkan secara utuh tanpa adanya penambahan dan pengurangan sedikitpun²¹

F. Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang mengangkat judul, objek, dan subjek yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam skripsi ini sebagai berikut:

1. Penelitian terdahulu pernah dilakukan oleh Atmaja pada tahun 2011 yang berjudul Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan studi pada tiket Garuda PT.Falah Fantastic tour travel Bogor dari hasil penelitian variabel kepuasan pelanggan (Y) bukti fisik,kehandalan (X2) dan daya tangkap (X3) jaminan (X4) empati (X5) penguji hipotesis menggunakan (uji t) menunjukan bahwa kelima variabel indeviden yang diteliti yaitu bukti fisik kehandalan daya tangkap, jaminan, empati, bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.
2. Zafirah. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pada MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR DI BANDARA UDARA MUTIARA SIS AL-JUFRI PALU. Variabel (X) yaitu *tangible, reability, resvonsiveness, Assurance, empaty*, Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan. Dengan menggunakan analisis regresi liner berganda.dapat disimpulkan

²¹*Ibid.* h. 7.

bahwa secara simultan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel Independent yang terdiri dari *tangible* (X1), *reability* (X2), *resvonsiviness* (X3), *Assurance* (X4), dan *empati* (X5), berpengaruh signifikan terhadap Variabel dependen (X) berpengaruh secara parsial terhadap Variabel (Y) kepuasan pelanggan dan Variabel yang memiliki pengaruh paling dominan memutuskan kepuasan pelanggan adalah *responseveness* dengan nilai koefisien beta sebesar 0,258.

G. Sistematika Penulisan

Penulis membagi beberapa bab, dan masing-masing bab di bagi menjadi sub-sub bab dengan uraian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang pendahuluan penulisan skripsi yang terdiri atas latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini membahas gambaran umum tentang Usaha Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang. terdiri atas: Sejarah Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang, visi dan misi, struktur organisasi, layanan Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang tugas-tugas karyawan serta fungsi dan. kepuasan konsumen

BAB III : TINJAUAN TEORITIS



Bab ini berisi tentang tinjauan teori skripsi yaitu teori tentang pengertian pelayanan *realibility* (kehandalan) karyawan, kepuasan konsumen, dan tinjauan ekonomi islam tentang *realibility* (*kehandalan*) dan kepuasan konsumen

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas tentang Pengaruh Reability (kehandalan) Karyawan Terhadap kepuasan konsumen Pada Usaha Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang dan Tinjauan Ekonomi Islam Mengenai Pengaruh Reability (kehandalan) Karyawan Terhadap kepuasan konsumen Pada Usaha Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menyajikan

- a. Kesimpulan.
- b. saran.

Datar pustaka



BAB II

GAMBARAN UMUM LOKSI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Bengkel Naima Motor

Bengkel Naima Motor merupakan bengkel service sepeda mtoro yang telah berdiri sejak tanggal 1 Januari 2004. Bengkel Naima Motor yang terletak di Jalan Pemuda, Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir. Bengkel Naima Motor adalah bengkel umum yang melayani jasa *service* seluruh tipe dan merek kendaraan bermotor. Bengkel Naima Motor didirikan oleh Bapak Sugik, beliau memiliki anak yang bernama Naima kemudian memberi nama bengkel tersebut dengan nama anaknya Naima motor.

Beliau merintis usaha bengkel sejak tahun 2004 yang pada mulanya hanya bengkel kecil. Bapak Sugik memang sejak muda menyukai bidang otomotif terutama sepeda motor. Setelah menyelesaikan pendidikannya beliau kemudian mendirikan bengkel *service* motor. Lama kelamaan sesudah beliau memiliki modal yang cukup maka beliau mendirikan Bengkel Naima Motor dengan susunan anggota sebagai berikut:

1. Sugik (Pimpinan/*Owner*)
2. Sapri (Mekanik)
3. Yoni (Keuangan/Bendahara)

B. Visi dan Misi Bengkel Naima Motor

1. Visi

Menjadikan Bengkel Naima Motor sebagai pusat reparaso motor yang menyediakan *spare part* dan jasa perbaikan motor yang mengutamakan

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



pada kepuasan pelanggan didukung dengan peralatan canggih dan tenaga ahli yang kompeten serta pelayanan yang optimal dan terpercaya.

2. Misi

1. Memberikan solusi terbaik pada penyediaan suku cadang terbaik dan reparasi yang terpercaya
2. Memberikan pelayanan terbaik dan standar mutu pada pelanggan dengan menjalankan proses kerja terbaik sehingga tercapai kepuasan pelanggan
3. Selalu mendahulukan kepentingan pelanggan dan karyawan sebelum keuntungan untuk bengkel sendiri
4. Mengikuti perkembangan ilmu dan teknologi secara terus menerus untuk diimplementasikan dengan cara yang benar
5. Meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan secara optimal melalui peningkatan dedikasi, disiplin, dan kemampuan kerja serta penghargaan yang memadai sesuai dengan kinerjanya

C. Peraturan Umum Bengkel Naima Motor

Bengkel Naima Motor memiliki beberapa peraturan yang harus dipatuhi karyawan yakni sebagai berikut:

1. Wajib mengerjakan sholat 5 waktu (berjamaah atau sendiri)
2. Membuat jadwal tetap secara bergiliran membersihkan/menyapu Bengkel Naima Motor terutama lantai dan kamar mandi
3. Tidak dibenarkan membawa orang lain (main – main/menginap) ke Bengkel Naima Motor tanpa izin
4. Bertanggung jawab atas barang yang dipakai atau rusak



5. Pintu Bengkel Naima Motor ditutup/dikunci pukul 17.00 WIB kecuali masih ada aktivitas perbengkelan.

D. Struktur Organisasi Bengkel Naima Motor

Dalam melaksanakan kegiatan usaha tertentu memerlukan adanya kerja sama yang baik untuk setiap unit kerja serta koordinasi diantara para karyawan. Hal ini dimaksudkan untuk menciptakan kinerja organisasi yang efektif dan efisien. Pada suatu organisasi, pembagian tugas, penetapan kedudukan, pembatasan wewenang, dan kekuasaan sangat penting. Dengan demikian akan diketahui siapa yang bertanggung jawab dan kepada siapa harus dipertanggung jawabkan.

Struktur organisasi yang baik adalah organisasi yang memenuhi syarat sehat efektif dan efisien, yang berarti tiap satuan organisasi dapat menjalankan peranannya masing-masing dan dapat mencapai perbandingan yang terbaik antara usaha dan jenis kerja. Sementara itu untuk dapat menyusun suatu organisasi yang baik diperlukan beberapa prinsip pokok organisasi yakni:

1. Perumusan tujuan organisasi yang jelas
2. Harus ada satuan komando
3. Harus ada pembagian tugas yang baik, jelas dan tegas
4. Harus ada pelimpahan wewenang dan tanggung jawab yang wajar
5. Harus ada tingkat pengawasan dan organisasi

Bengkel Naima Motor menggunakan struktur organisasi garis dan fungsional. Terkait tugas dan tanggung jawab yakni sebagai berikut:

1. Pimpinan/Kepala bagian Mekanik

Bertanggung jawab atas perencanaan, pengkoordinasian, pengarahan, pengawaasan atas pelaksanaan kegiatan *service* mesin dan peralatan mekanik. Adapun uraian tugas dan tanggung jawabnya yakni:

- a. Mengkoordinir dan memberikan pengarahan kerja dan mengawasi pelaksanaan kegiatan seksi-seksi dibawahnya agar dapat meningkatkan efisiensi di dalam bagiaannya
- b. Menyusun jadwal pemeliharaan dan perbaikan mesin, peralatan, dan fasilitas produksi agar dapat berjalan lancar
- c. Menyusun pedoman dan petunjuk lainnya mengenai pemeliharaan dan perbaikan mesin
- d. Mengawasi pelaksanaan pemriksaan dan pemeliharaan berkala perbaikan atas mesin
- e. Mengawasi pelaksanaan pencatatan pengeluaran biaya-biaya yang terjadi dengan pelaksanaan kegiatan pemeliharaan dan perbaikan
- f. Memeriksa dan memastikan bahwa pendingin mesin dan udara dapat berfungsi sebagaimana mestinya
- g. Mengawasi bekerjanya meising dan kompresor secara terus menerus dan dalam jumlah yang sesuai dengan kebutuhan. Mengawasi pelaksanaan hasil pekerjaan bagian bengkel yang dipesan, seperti pembubutan dan sebagainya
- h. Berusaha mencari cara-cara penekanan biaya dan metode perbaikan kerja yang lebih efisien
- i. Menjaga disiplin kerja dan menilai prestasia kerja bawahannya secara berkala

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. Bendahara

Bendahara bertindak sebagai penanggung jawab laporan keuangan.

Adapun tugas dan tanggung jawab bendahara yakni sebagai berikut:

- a. Mengatur administrasi keuangan
- b. Membuat laporan keuangan
- c. Membuat laporan pertanggung jawaban keuangan
- d. Memberikan data atau informasi kepada pimpinan mengenai kebutuhan dana guna keperluan operasional sehubungan dengan kegiatan sehari-hari
- e. Mengawasi dan bertanggung jawab atas biaya yang dikeluarkan agar dapat dipergunakan secara optimal dan sesuai dengan tujuan serta tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan

3. Mekanik

Mekanik melaksanakan pemeliharaan kendaraan dan pekerjaan perbaikan berdasarkan prosedur – prosedur yang direkomendasikan.

Adapun tanggung jawab mekanik yakni sebagai berikut:

- a. Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan perintah perbaikan menurut standar dan prosedur yang ada
- b. Menjaga kebersihan kendaraan saat bekerja
- c. Memelihara kerapian dalam bidang pekerjaan dan memelihara perkakas bengkel harus dalam kondisi kerja yang baik

BAB III

TINJAUAN TEORITIS

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan secara *etimologi* memiliki arti dijelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani sedangkan pelayanan menurut *terminologi* adalah suatu kegiatan atau aturan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.²²

Dalam kamus lengkap Bahasa Indonesia disebutkan bahwa arti kata layan adalah membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang, meladeni. Sedangkan pelayanan adalah cara melayani.²³ Apabila layanan yang diharapkan konsumen lebih besar dari layanan yang nyata-nyata diterima konsumen maka dapat dikatakan bahwa layanan tidak bermutu, sedangkan jika layanan yang diharapkan konsumen lebih rendah dari layanan yang nyata-nyata diterima konsumen, maka dapat dikatakan bahwa layanan bermutu, dan apabila layanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan maka layanan tersebut dapat dikatakan memuaskan.

Jadi pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui

²² Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Perkasa, 2017), h. 5.

²³ EM Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi*, (Semarang: Difa Publisher, 2012), cet. Ke-3, h. 520.



aktivitas orang lain secara langsung.²⁴ Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembukuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat buku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.²⁵ Standar pelayanan ditetapkan sesuai keinginan dan harapan konsumennya sehingga tidak terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan konsumen.²⁶

2. Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
- b. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari konsumen.
- c. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan konsumen.
- d. Untuk menjaga agar konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- e. Untuk mempertahankan konsumen.

Pelayanan konsumen yang maksimal dan baik menunjukkan seberapa besar atau seberapa bagusnya mutu pelayanan tersebut dimata konsumen.

Pelayanan yang baik dan tanggap akan memberikan nilai positif dan

²⁴ Arosmiati. *Analisis Kualitas pelayanan Kesehatan Bagi Narapidana di Lembaga Permasyarakatan Kelas II A Wanita Tangerang*, (Disertasi Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia, Jakarta, 2007), h. 16.

²⁵ M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 211-212.

²⁶ Julian Yamit. *Manajemen Kualitas*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2011), h. 23.



memberikan citra yang bagus apalagi jika setiap konsumen ditangani dengan prima dan bagus.

3. Prinsip – prinsip Pelayanan

Adapun prinsip-prinsip umum yang harus diperhatikan dalam bidang pelayanan adalah:

- a. Merumuskan strategi pelayanan.
- b. Strategi pelayanan dimulai dengan perumusan suatu tingkat keunggulan yang dijanjikan kepada konsumen.
- c. Mengkomunikasikan kualitas kepada konsumen. Hal ini membantu konsumen agar tidak salah menafsirkan tingkat kepentingan yang akan diperolehnya. Konsumen perlu mengetahui dengan jelas mengenai macam dan tingkat pelayanan yang akan diperolehnya.
- d. Menerapkan standar kualitas dengan jelas. Hal ini perlu diketahui agar setiap orang mengetahui secara jelas tingkat kualitas yang harus dicapai.
- e. Menerapkan sistem pelayanan yang baik.²⁷
- f. Menghadapai persaingan tidak hanya cukup dengan senyuman dan sikap yang ramah, tetapi perlu yang lebih dari itu, yaitu suatu sistem yang terdiri dari metode dan prosedur untuk memenuhi kebutuhan konsumen secara tepat yang dapat mencakup dua hal sebagai berikut :
 - a. Karyawan yang berorientasi pada kualitas pelayanan.
 - b. Survei tentang kepuasan dan kebutuhan konsumen.²⁸

²⁷ *Ibid.* h. 24.

²⁸ Freddy Rangkuti. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Relationship Strategy*. (Jakarta: Gramedia, 2016), h. 20.



Adapun juga ciri-ciri pelayanan yang baik, diantaranya adalah:

1. Tersediannya sarana dan prasarana yang baik.
2. Tersediannya karyawan/petugas yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap konsumen.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik.
7. Berusaha memahami kebutuhan konsumen.
8. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen.²⁹

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan.³⁰

Upaya peningkatan mutu pelayanan akan sangat efektif apabila peningkatan mutu pelayanan merupakan tujuan sehari-hari, mulai dari pimpinan puncak atau direktur sampai dengan para pelaksana pelayanan atau

²⁹ Kasmir. *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2014), h. 210-211

³⁰ J. Supranto, "Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan", (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 228.



karyawan. Menurut Parasuraman, Ziethmal dan Berry dalam Tjiptono, mengidentifikasi sekumpulan atribut-atribut pelayanan secara lengkap yang mana dapat digunakan oleh para pelanggan sebagai kriteria-kriteria dalam menilai kinerja pelayanan perusahaan. Penilaian kualitas pelayanan tersebut didasarkan atas lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangibles* (berwujud).

5. Indikator Pelayanan

Ada lima dimensi kualitas pelayanan yang terdapat sebagai berikut:

- a) *Tangible* (terwujud) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, kerapian, kebersihan, dan kenyamanan ruang tunggu, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan karyawannya.
- b) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan.³¹

³¹Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012), h. 69



- c) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d) *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopan-santunan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. *Assurance* terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan-santun (*courtesy*).
- e) *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual antar 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 pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. yang diperlukan untuk menciptakan kenyamanan bagi konsumen.³²

6. Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam

Kualitas pelayanan diberikan oleh sebuah perusahaan tentunya tidak hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikam pelayanan harus berprinsip pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan ketaqwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanan dalam

³²*Ibid.* h. 71.



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 setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap masalah. Pengertian hukum kualitas pelayanan tidak secara langsung dijumpai di dalam Al-Qur'an, akan tetapi didasarkan pada konsep memberikan pelayanan yang baik kepada manusia itu telah diperintahkan oleh Allah SWT, adapun dalil yang syara' terdapat dalam Q.S. Ali-Imran (3): 159 yang berbunyi:³³

فِيمَا رَحْمَةً مِّنَ اللَّهِ إِنَّكَ لَهُمْ ءَوْلُوهُنَّ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: *Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.*³⁴

Dari ayat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berperilaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Sama halnya dengan konsumen yang harus mendapatkan pelayanan dengan baik. Bukan berarti tidak boleh

³³Johan Arifin, *Etika bisnis Islami*, (Semarang:Walisongo Press,2013), h. 159.

³⁴Departemen Agama RI, *Op. Cit.*, h. 517



kasar/tegas dalam bertindak namun dalam konteks pelayanan terhadap konsumen, maka perilaku lemah lembut itu penting dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. 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 menurut Valaries Zeithan, Leonard Berry dan A.Parasuraman adalah dengan menggunakan empat dimensi kualitas pelayanan yaitu: kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*).³⁵

Kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Dalam Islam pun telah dicontohkan teladan yang tentunya dapat dijadikan pedoman dalam perniagaan/muamalah. Allah berfirman dalam Q.S. Al-Ahzab (33): 21 yang berbunyi:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا
 Artinya: *Sungguh, telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari Kiamat dan yang banyak mengingat Allah.*

B. Reliability (Kehandalan)

³⁵ Christopher lovelock dkk, *Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strategi) Perspektif Indonesia*, (Jakarta: Erlangga, 2010), Jilid 2 Edisi Ketujuh, h. 154



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Pengertian (*Reliability*) Keandalan

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Keandalan adalah suatu penerapan perancangan pada komponen sehingga komponen dapat melaksanakan fungsinya dengan baik, tanpa kegagalan, sesuai rancangan atau proses yang dibuat. Keandalan merupakan probabilitas bahwa suatu sistem mempunyai performansi sesuai dengan fungsi yang diharapkan dalam selang waktu dan kondisi operasi tertentu. Secara umum keandalan merupakan ukuran kemampuan suatu komponen beroperasi secara terus menerus tanpa adanya kerusakan, tindakan perawatan pencegahan yang dilakukan dapat meningkatkan keandalan sistem.³⁶

Reliability (keandalan) adalah 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.

Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman.³⁷ *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

³⁶Tjiptono, Fandy, Strategi Pemasaran, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2019), h 23.

³⁷Rambat Lupiyodi, *Manajemen Perusahaan Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h. 140.



kenyataan ternyata kurang dari yang diharapkan maka layanan dinyatakan tidak bermutu. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan konsumen merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, baik sebelum transaksi, saat transaksi, dan sesudah transaksi. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

- a. *Core service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen yang merupakan produk utamanya.
- b. *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada konsumen.
- c. *Supporting service*, merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya.

Dalam proses pelayanan ada tiga hal yang harus diperhatikan yaitu:

- a. **Penyedia layanan**
 Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang dan jasa.
- b. **Penerima layanan**
 Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pasien yang menerima layanan dari para penyedia layanan.
- c. **Jenis dan bentuk layanan**
 Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan yang terdiri berbagai macam, antara lain



berupa layanan yang berkaitan dengan: Pemberian jasa-jasa saja, Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang- barang saja, Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya.

2. Hubungan *Reliability* dengan Pelayanan

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.³⁸

Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui 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 memberikan dampak positif atas pelayanan tersebut. Artinya pegawai memahami, menguasai, mandiri, dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

Kaitan dimensi *reliability* (kehandalan) dengan pelayanan merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja yang tinggi. Kehandalan dalam memberikan pelayanan sesuai

³⁸*Ibid*, h. 116.



dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai dengan pengalaman kerja yang dibutuhkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja.³⁹

3. Indikator Kehandalan

Menurut Fandy Tjiptono berpendapat bahwa kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa 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. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan. Pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari perusahaan. Indikator dari kehandalan antara lain :

- a. Kecermatan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan
- d. Keahlian⁴⁰

C. Kepuasan Konsumen

1. Pengertian Kepuasan konsumen

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang (konsumen) setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya. Konsumen adalah seorang individu yang

³⁹*Ibid*, h. 216.

⁴⁰Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h.131.

secara berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut.

Secara umum, kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas .

Menurut Kolter, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.⁴¹ Sedangkan Tse dan Wilton kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang diharapkan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainnya.

Wilkie mendefinisikannya sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman suatu produk atau jasa.⁴² Menurut Richard L. Oliver, kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya.

⁴¹ Kolter Philip, A.B Susanto, *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2010), h. 52.

⁴² Rambat Lupiyoandi,. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), h. 349.

Dengan demikian, seseorang konsumen merasa puas atau tidak puas sangat tergantung pada kinerja produk dibandingkan ekspektasi konsumen bersangkutan dan apakah konsumen menginterpretasikan adanya deviasi atau mengangap antara kinerja atau ekspektasi. Apabila kinerja lebih rendah dibandingkan ekspektasi, maka konsumen bersangkutan akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sama dengan ekspektasi, maka ia akan puas. Sedangkan jika kinerja melampaui ekspektasi, maka konsumen itu akan merasa sangat puas atau bahkan bahagia.

Kepuasan konsumen terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen yang beda. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.⁴³ Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa diambil kesimpulan definisi kepuasan konsumen adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh konsumen dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan

⁴³ Rambat Lupiyoadi, *“Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek”*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), h. 349.

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.



sesuai dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, konsumen akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas.

2. Teori Kepuasan

Kepuasan konsumen adalah keluaran (outcome) layanan service. Dengan demikian kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan. Uji coba membuktikan bahwa kepuasan konsumen berdampak pada keluaran dari layanan. Berikut teori kepuasan dilihat dari kualitas pelayanan:

a. Teori SERVQUAL

Dalam teori ini terdapat 5 (lima) dimensi yang digunakan konsumen dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, yaitu: Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Empati (*Empathy*), Jaminan (*Assurance*), dan Bukti Langsung (*Tangible*).

b. Teori Vincent

Vincent mendefinisikan 10 dimensi untuk melihat kualitas pelayanan, yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi layanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, layanan pribadi, kemudahan mendapat layanan, variasi model layanan, layanan pribadi,

kenyamanan dalam memperoleh layanan, dan atribut pendukung lainnya seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, dan lain-lain.

c. Teori Etter dan Perneger

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan service meliputi aspek ketelitian dan kecermatan, keahlian tenaga, pelayanan, kepercayaan terhadap tenaga service.⁴⁴

3. Indikator Kepuasan Pelanggan

- a. Perasaan puas
- b. Terpenuhinya harapan
- c. Selalu memberi produk

4. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Perusahaan perlu melakukan pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan karena hal ini telah menjadi hal yang esensial bagi setiap perusahaan. Langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Metode-metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk memantau dan mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

a. Sistem Keluhan dan Sasaran (*Complain and Suggestion System*)

Organisasi yang berwawasan pelanggan akan membuat pelanggannya memberikan saran atau keluhan, misalnya dengan memberikan formulir

⁴⁴ Ivonne Wood. *Layanan Pelanggan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 49.

bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan atau keluhan, menempatkan kotak saran. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan balik dan perusahaan dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

b. Survey Pelanggan (*Costumer Survey*)

Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui pelanggan atas persepsinya terhadap kepuasannya. Yaitu dengan cara wawancara kepada pelanggan untuk bisa melakukan penilaian atau tanggapan mereka atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

c. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan 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 konsumen tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi

D. hubungan Keandalan dengan Kepuasan Konsumen Menurut Ekonomi Syariah

Keandalan berhubungan dengan kualitas pelayanan islami yang mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan yang baik harus berlandaskan lima karakteristik pelayanan dalam islam yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen. *Reliability* mencakup konsistensi dari penampilan keandalan jasa yang diberikan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat dan akurat.





Pada dasarnya ada dua hal yang dapat menentukan kehandalan dari suatu usaha jasa yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh suatu usaha mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak eror. Apabila dua hal mendasar ini dapat dipenuhi dengan baik maka kepuasan konsumen akan meningkat. Adapun dua hal yang menentukan kehandalan dari perspektif ekonomi syariah dapat penulis jelaskan sebagai berikut:

a. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa barang maupun yang lainnya.⁴⁵ Rasulullah SAW memerintahkan setiap muslim untuk selalu menjaga amanah yang diberikan kepadanya. Allah berfirman Q.S. Al-Ahzab : 72 yakni sebagai berikut :

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا

Artinya: *Sesungguhnya kami telah menawarkan amanat kepada langit, bumi, dan gunung-gunung; tetapi semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir tidak akan melaksanakannya (berat), lalu dipikullah amanat itu oleh manusia. Sungguh, manusia itu sangat zalim dan amat bodoh.*⁴⁶

Oleh karena itu sikap amanah mutlak harus dimiliki oleh seorang pembisnis muslim. Sikap itu bisa dimiliki jika dia selalu menyadari bahwa

⁴⁵Ibid. h. 176.

⁴⁶Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro, 2010), h.427.



apapun aktivitas yang dilakukan termasuk pada saat ia bekerja selalu diketahui oleh Allah SWT.

b. Menepati Janji

Reliable (kehandalan) pada dasarnya berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan dapat dikatakan *reliable* apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara tepat dan akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap yang menyediakan pelayanan jasa.

Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umat-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Q.S. An-Nahl (16): 91 sebagai berikut:⁴⁷

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

Artinya: *Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.*

Ayat tersebut menjelaskan bahwa tepatilah perjanjian yang telah kamu ikrarkan dengan Allah SWT. Apabila berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah sesudah kamu meneguhkannya yakni perjanjian-perjanjian yang kamu akui dihadapan Allah SWT. Demikian juga sumpah-sumpah kamu yang menyebut nama-Nya maka kamu harus

⁴⁷Mustaq Ahmad. *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2011), h. 13.



menepatinya karena kamu telah menjadikan Allah SWT sebagai saksi dan pengawas atas diri kamu terhadap sumpah-sumpah dan janji-janji itu.⁴⁸

c. 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. Sesungguhnya manusia yang paling mulia adalah yang paling banyak memberikan manfaat bagi sesamanya dan makhluk lain secara menyeluruh. Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al-Bayyinah (98): 7 sebagai berikut.⁴⁹

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَٰئِكَ هُمْ خَيْرُ الْبَرِيَّةِ

Artinya: *Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan, mereka itu adalah sebaik-baiknya makhluk.*

⁴⁸*Ibid.* h. 14.

⁴⁹Muhammad Ismail Yusanto, dkk. *Menggagas Bisnis Islam*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2012), h. 104.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian, maka penulis dapat memberikan kesimpulan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Dari hasil pengujian yang penulis lakukan. Terdapat pengaruh antara *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan konsumen pada usaha Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang. Hal ini dibuktikan dengan uji hipotesis penelitian parsial, diketahui bahwa nilai t hitung sebesar $9,492 >$ nilai t tabel sebesar $1,98896$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 <$ nilai probabilitas sebesar $0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima maka dapat disimpulkan bahwa *reliability* (kehandalan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang. Dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi model adalah $0,721$. Artinya adalah pengaruh yang diberikan *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan konsumen sebesar $72,1\%$. Selebihnya sebesar $27,9\%$ perubahan variabel Y (kepuasan konsumen) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.
2. Tinjauan ekonomi Islam tentang *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan konsumen pada usaha Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang secara umum belum sesuai dengan prinsip syariat Islam karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan belum secara tepat dan akurat. Adanya keterlambatan dalam penyelesaian perbaikan motor merupakan bentuk dari

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.

tidak memenuhi janji. Selain itu, karyawan belum bekerja secara profesional dalam hal cepat dan tanggap dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini tentu belum sesuai dengan ajaran Islam terkait *amanah* (memenuhi janji) dan bekerja secara profesional.

B. Saran

Berdasarkan hasil uraian kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian ini, maka penulis menyampaikan saran yang kiranya dapat dilakukan dan dapat memberikan manfaat bagi kemajuan bengkel yakni:

1. Dengan diketahuinya pengaruh *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan konsumen pada usaha Bengkel Motor Naima. Sebaiknya pemilik bengkel memberikan arahan kepada karyawannya untuk bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan dan mengedepankan pelayanan yang baik agar konsumen merasa puas. Standar ini meliputi: memperbaiki seluruh kerusakan dengan baik, memberikan pelayanan yang ramah, melakukan tindakan perbaikan yang tepat sesuai dengan kerusakan. Dengan adanya kepuasan dari konsumen akan berdampak baik bagi usaha Bengkel Motor Naima sehingga konsumen menjadi *loyal* (setia) dan akan Kembali lagi untuk memperbaiki motornya apabila mengalami kerusakan di Bengkel Motor Naima.
2. Dengan diketahuinya pandangan ekonomi Islam terhadap variabel *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan konsumen pada usaha Bengkel Motor Naima maka hendaknya karyawan Bengkel Motor Naima bersikap amanah dan profesional dalam bekerja sesuai dengan anjuran Allah SWT.

DAFTAR PUSTAKA

- A.B Susanto Philip Kolter.2010. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat.
- Ahmad Mustaq.2011. *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta: Pustaka Al-Kautsar.
- Arifin Johan. 2007 *Fiqih Perlindungan Konsumen*, Semarang: Rasail.
- Arifin Johan. 2013. *Etika bisnis Islami*, Semarang:Walisongo Press.
- Arosmiati.2007. *Analisis Kualitas pelayanan Kesehatan Bagi Narapidana di Lembaga Permasyarakatan Kelas II A Wanita Tangerang*, Disertasi Program Pascah Sarjanan Universitas Indonesia, Jakarta.
- Fandy Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hartono. 2011. *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Nusa Media.
- Hartono.2015. *SPSS Analisis Data Statistik dan Penelitian dengan Komputer*, Yogyakarta: Lembaga Studi Filsafat Kemasyarakatan Kependidikan dan Perempuan.
- Hasan Iqbal. 2015. *Pokok-pokok Materi Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. 2014. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana.
- Kolter dan Amstrong. 2019. *Dasar-Dasar Pemasaran (Prinsip Pemasaran) Jilid 2*, Jakarta : Erlangga.
- lovelock Christopher dkk.2010. *Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strategi) Perspektif Indonesia*, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyondi Ramba.2014. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyondi Rambat.2011. *Manajemen Perusahaan Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti Freddy. 2016. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Relationship Strategy*. Jakarta: Gramedia.
- Ratu Aprilia Senja dan EM Zul Fajri.2012. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi*, Semarang: Difa Publisher.
- RI Departemen Agama.2010. *Al-Qur''an dan Terjemahannya*, Bandung: Diponegoro.



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

- © RI Departemen agama. 2002. *al-Qur'an dan terjemahnya*, Jakarta: Darus sunnah
- Rianto M. Nur.2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. 2012. *Belajar Mudah Penelitian*, Bandung: Alfabeta,
- Sinambela.2017. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Perkasa.
- Sugiarto Endar.2012. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta,
- Sugiyono.2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*,Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto.2011. *Ekonometrika Terapan*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Supranto J. 2011.“*Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan*”.Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto. J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta.,
- Tjiptono Fandy. , 2012. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono Fandy.2014. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offse.
- Umar Husein. 2012. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Wood Ivonne.2013. *Layanan Pelanggan*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yamit Julian.2011. *Manajemen Kualitas*, Yogyakarta: Ekonisia.
- Yusanto Muhammad Ismail dkk.2012. *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta: Gema Insani Press.

DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LEMBAR PERBAIKAN

Skripsi dengan judul **“PENGARUH *REALIBILITY* (KEHANDALAN) KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA BENGKEL NAIMA MOTOR KECAMATAN KERITANG DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH”**. yang ditulis oleh:

Nama : **KAMSAR**

NIM : 11525104480

Program Studi : **Ekonomi Syariah**

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

Pekanbaru, **2** November 2021 M

TIM PENGUJI MUNAQASYAH,

Ketua

Muhammad Nurwahid., S.Ag.M.Ag

Sekretaris

Irfan Zulfikar., M.Ag

Penguji I Metodologi

Dr. Jonnius., MM

Penguji II Materi

Dr.Syahpawi., S.Ag., M.sh Ec

Mengetahui,

Kepala Sub.Bagian Akademik

Jalinus, S.Ag

NIP.19750801 200701 1 023



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

BIOGRAFI PENULIS



Kamsar, lahir di Mandah, Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau pada tanggal 25 November 1993. Penulis adalah anak dari Ayahanda Masdar dan Ibunda Nurbayah. Kamsar merupakan anak ketiga dari lima saudara

Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah Sekolah Dasar Negeri 042 Nusantara Jaya, Kabupaten Indragiri Hilir (2000-2006), Sekolah Madrasah Tsanawiyah Nurul Wathan Sei.Gergaji, Kabupaten Indragiri Hilir (2007-2009), Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Keritang, Kabupaten Indragiri Hilir (2010-2012).

Setelah menamatkan pendidikan di SMA, penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Syariah dan Hukum dan mengambil Jurusan S1 Ekonomi Syariah. Semasa kuliah penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada LAZ AL FIKRI (Lembaga Amil Zakat). Kecamatan Tangkeranag dan Kuliah Kerja Nyata di Kabupaten Indragiri Hilir, Kecamatan Kempas Desa Bayas Jaya

Penulis telah dinyatakan lulus S1 pada tanggal 26 Oktober 2021 dengan judul skripsi **“Pengaruh *Realibility* (Kehandalan)Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usah Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah .”**

© 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