

**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 PELAYANAN TERHADAP MINAT KEMBALI  
KE CAR WASH SALJU SOLUSI DI TALUK KUANTAN DI  
MASA PANDEMI COVID-19  
MENURUT EKONOMI SYARIAH**

**SKRIPSI**

Dajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri  
Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

**OLEH****RIKI ANDRIAN PRATAMA****11625100546****PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH****FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM****UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM****RIAU-PEKANBARU****1443 H/2021 M**



**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.

**PERSETUJUAN**

Skripsi ini berjudul *“Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Kembali Car Wash Salju Solusi Di Taluk Kuantan Di Masa Pandemi Covid-19 Menurut Ekonomi Syariah”*

Nama : RIKI ANDRIAN PRATAMA

NIM : 11625100546

Program Studi : Ekonomi Syariah

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

Pekanbaru, 27 Oktober 2021

Pembimbing Skripsi

**Dr. Syahpawi, S.Ag., M.Sh**  
**NIP. 197303072007011032**

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.

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT KEMBALI KE CAR WASH SALJU SOLUSI DI TELUK KUANTAN DI MASA PANDEMI COVID 19 MENURUT EKONOMI SYARIAH”**, yang ditulis oleh:

Nama : **Riki Andrian Pratama**

NIM : 11625100546

Program Studi : **Ekonomi Syariah**

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

Pekanbaru, 21 Desember 2021 M

**TIM PENGUJI MUNAQASYAH,**

Ketua

**Dr. Nurnasrina, SE, M. Si**

Sekretaris

**Zuraidah, MAg**

Penguji I Metodologi

**Bambang Hermanto, MA**

Penguji II Materi

**Dr. Drs. Heri Sunandar, MCL**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



**Dr. H. Zulkifli, M. Ag**

NIP. 19741006 200501 1 005





Tempiran Surat :  
 Nomor : Nomor 25/2021  
 Tanggal : 10 September 2021

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

: RIKI ANDRIAN PRATAMA

: 11625100546

Jenis Nama/Tempat/Tgl. Lahir : JAKE, 16 Juli 1997

Fakultas/Pascasarjana : SYARIAH DAN HUKUM

: EKONOMI SYARIAH

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

Pengaruh pelayanan Terhadap Minat Kembali Ke Car Wash  
Salju Solusi Di Teluk Kuantan Di Masa Pandemi Covid-19  
Menurut Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertai/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.

2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.

3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.

4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertai/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* 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.....  
 Yang membuat pernyataan



RIKI ANDRIAN PRATAMA  
 NIM : 11625100546

• pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

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

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

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

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

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sultan Syarif Kasim Riau



## ABSTRAK

### **Riki Andrian Pratama, (2021) Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Kembali Ke *Car Wash* Salju Solusi Di Taluk Kuantan Di Masa Pandemi Covid-19 Menurut Ekonomi Syariah**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pengamatan penulis mengenai. Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Kembali Ke *Car Wash* Salju Solusi Di Taluk Kuantan Di Masa Pandemi *Covid-19* Menurut Ekonomi Syariah. Pandemi *covid 19* akan sangat mempengaruhi baik dari kualitas pelayanan dari pihak cueian terhadap konsumen agar terjaga dan memenuhi kepuasan pelanggan. Dan juga menjaga minat kembali pelanggan *car wash* Salju Solusi Teluk Kuantan.

Tujuan penelitian ini Untuk Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan *covid 19* terhadap minat kembali *carh wash* salju solusi Teluk Kuantan. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi syariah tentang *car wash* salju solusi Teluk Kuantan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang dilakukan pada konsumen *car wash* salju solusi teluk kuantan. adapun populasi dalam penelitian ini berjumlah 150 orang konsumen *Car wash* salju solusi dengan jumlah populasi yang begitu banyak peneliti menggunakan teknik *Random Sampling* dengan mengambil sampel secara acak menjadi berjumlah 38 Orang. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel secara acak (*Random Sampling*). Dengan teknik pengumpulan data observasi, angket dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian di *Car Wash* Salju Solusi Teluk Kuantan menunjukkan bahwa Dari uji regresi linier berganda antara Pelayanan (X) terhadap minat kembali (Y) menunjukkan bahwa pelayanan memberikan dampak secara positif terhadap minat kembali. Berdasarkan uji t, pelayanan (X) mendapatkan hasil t hitung 3,480 dengan tingkat signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara pelayanan terhadap minat kembali *Car Wash* Salju Solusi Taluk Kuantan. Adapun secara keseluruhan tinjauan Ekonomi Islam terhadap Dampak Pelayanan terhadap Minat Kembali *Car Wash* Salju Solusi Taluk Kuantan telah sesuai dengan prinsip Ekonomi Islam, karena Penerapan Protokol Kesehatan sudah sesuai dengan Anjuran nabi yang menganjurkan untuk melakukan Menjauhi daerah wabah, yang merupakan ikhtiar untuk menjauhi wabah Penyakit, namun juga mempertimbangkan sisi kemaslahatan dari segi ekonomi. Begitu juga ajaran Islam mengenai memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang di janjikan, sehingga pelayanan yang diberikan akan berguna bagi siapa saja yang menggunakan.

**Pengaruh, Pelayanan, Pandemi Covid 19, Minat Kembali Ke *Car Wash* Salju Solusi Teluk Kuantan, Di Tinjau Menurut Ekonomi Syariah.**

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

**KATA PENGANTAR**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segenap puji serta syukur hanya kepada Allah SWT. Tak sanggup Ku menghitung betapa banyak nikmat, rahmat dan hidayah yang Allah SWT limpahkan, nikmat kesenangan dan kecukupan, rahmat do'a yang kau kabulkan dan keinginan yang Kau wujudkan maupun hidayah cobaan, ujian, dan teguranMu sehingga dengan itu penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat berangkain salam senantiasa tercurah kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang menjadi panutan dan junjungan mutlak ummat manusia didunia.

Penulisan skripsi ini diselesaikan guna melengkapi tugas akhir Program S1 Jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Adapun judul skripsi ini adalah **“PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT KEMBALI CAR WASH SALJU SOLUSI DI TALUK KUANTAN DI MASA PANDEMI COVID-19 MENURUT EKONOMI SYARIAH”**. Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kesempurnaan, masih banyak terdapat kesalahan, kekurangan maupun kekhilafan sehingga penulis mengharapkan koreksi dan kritik yang membangun, serta saran yang baik demi kesempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada Yang Terhormat:

1. Ayahanda Warison dan Ibunda Erdawati yang selalu memberikan motivasi dan dukungan serta Do'a yang tak pernah putus. Kakak dan abang abang tercinta yang selalu memberikan do'a dan semangat dari awal pengerjaan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

- skripsi penulis hingga selesai. Sahabat- sahabat seperjuangan Ade Kurniawan, Zaranda Deska, Dino Surya Indra Adri Hanang dll. Yang selalu memberikan semangat dan senantiasa menemani serta ikut repot dalam pengerjaan skripsi penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta ibu Dr. Hj. Helmiati, M. Ag Selaku wakil Rektor I, bapak Dr. Mas'ud Zein, M. Pd, selaku wakil rektor II, dan bapak Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D, selaku wakil rektor III.
  3. Bapak, Dr. H. Zulkufli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum serta para Wakil Dekan I, II, dan III.
  4. Bapak., Muhammasd Nurwahid, M.Ag selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syari'ah, serta bapak Syamsurizal, SE, M.Sc.Ak.CA selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Syari'ah dan Hukum.
  5. Bapak Dr. Syahpawi, S.Ag.,M.Sh selaku Pembimbing Skripsi yang telah membimbing penulis dari awal proposal hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan juga selaku Penasehat Akademis yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, ilmu serta waktu yang diluangkan kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
  6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan dan mengajarkan ilmunya selama penulis menuntut ilmu pada almamater ini.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

7. Bapak/Ibu Pegawai Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah melayani pengurusan administrasi penulis.
8. Seluruh karyawan Perpustakaan UIN Suska Riau yang telah memberikan fasilitas peminjaman buku kepada penulis.
9. Seluruh karyawan Perpustakaan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Suska Riau yang telah memberikan fasilitas peminjaman buku kepada penulis.

Semoga bantuan yang diberikan menjadi amal shalih disisi Allah SWT, dan semoga skripsi ini bermanfaat, Amin.

Pekanbaru, Oktober 2021

Penulis

UIN SUSKA RIAU

**RIKI ANDRIAN PRATAMA**  
**NIM. 11625100546**





**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	10
E. Kerang Pikir .....	11
F. Rumusan Hipotesis.....	11
G. Metode Penelitian.....	12
H. Sistematika Penulisan.....	20
<b>BAB II GAMBARAN UMUM SALJU SOLUSI CAR WASH JL. TUANKU TAMBUSAI NO. 20 TELUK KUANTAN</b>	
A. Sejarah Salju Solusi <i>Car Wash</i> Jl. Tuanku Tambusai No. 20 Teluk Kuantan.....	22
B. Struktur Organisasi.....	23
C. Aktivitas Cucian Salju Solusi.....	25
<b>BAB III TINJAUAN TEORITIS</b>	
A. Servis Quality (Kualitas Pelayanan) .....	26
B. Pengertian Minat Kembali .....	40
C. Gambaran Umum Wabah <i>Covid-19</i>	
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Analisis Pengaruh Pelayanan dan Pndemi Covid 19 Terhadap Minat Kembli Car Wash Salju Solusi Teluk Kuantan .....	47

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

B. Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Dampak Covid-19 dan Pelayanan Terhadap Minat Kembali Car Wash Salju Solusi Taluk Kuantan .....	62
---	----

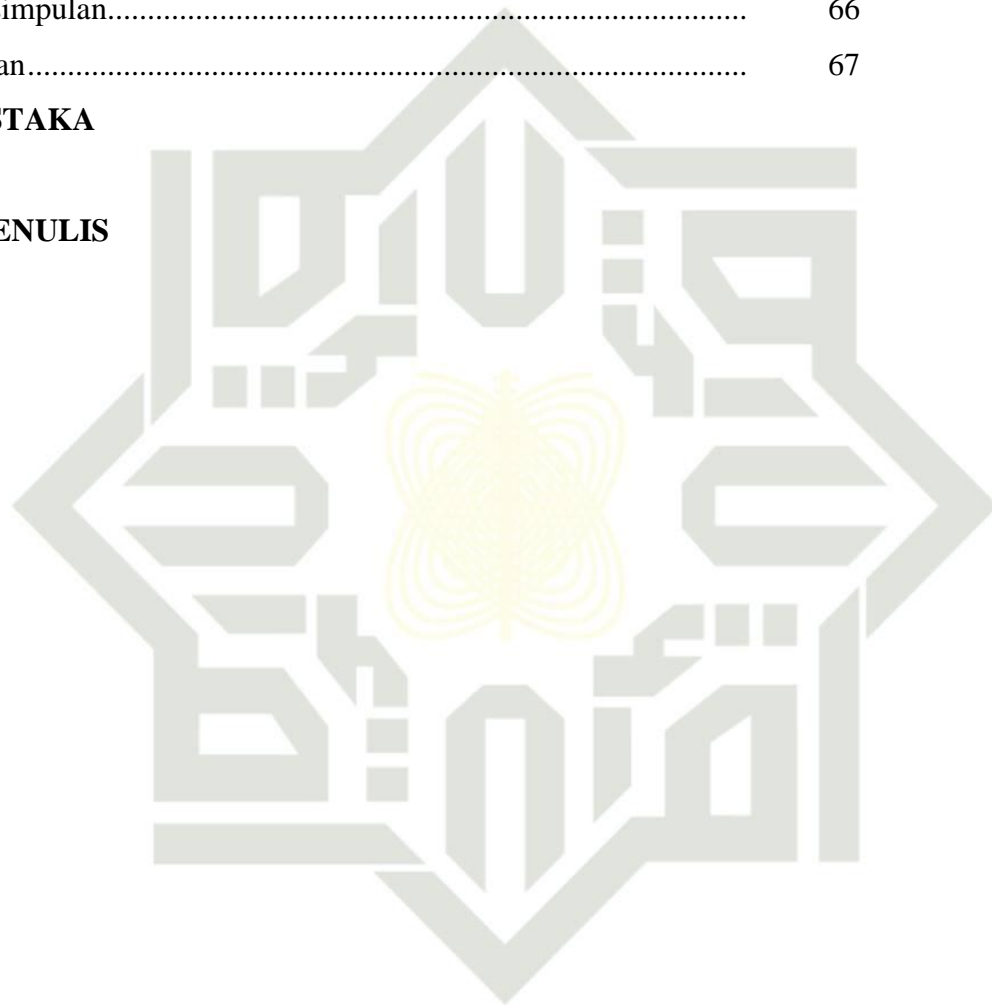
**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	67

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**BIOGRAFI PENULIS**



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel IV.2	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
Tabel IV.3	Statistik Deskriptif .....	49
Tabel IV.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan.....	50
Tabel IV.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Minat Kembali....	51
Tabel IV.6	Analisis Validitas Variabel Pelayanan (X) .....	53
Tabel IV.7	Analisis Validitas Variabel Minat Kembali (Y) .....	53
Tabel IV. 8	Hasil Uji Reliabilitas .....	54
Tabel. IV.9	Hasil Uji Normalitas .....	55
Tabel. IV.10	Hasil Uji Multikolinieritas .....	56
Tabel. IV.11	Hasil Uji Autokorelasi .....	58
Tabel IV.12	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	58
Tabel IV.13	Hasil Uji Hipotesis Simultan ( <i>F-test</i> ) .....	60
Tabel IV.14	Koefisien Determasi .....	61
Tabel IV.15	Koefisien Determasi .....	61

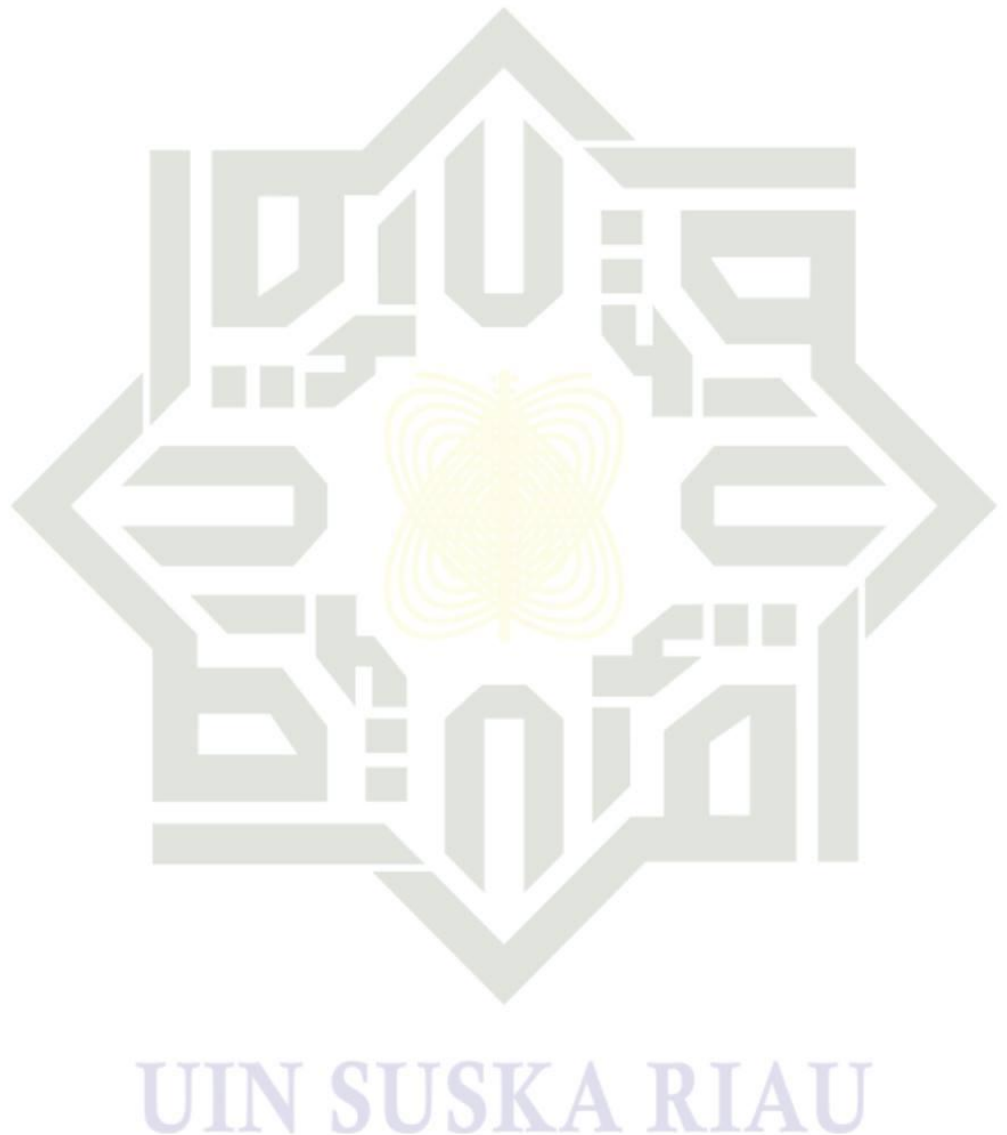
### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	11
Gambar 1. 1	Struktur Organisasi Salju Solusi Carh wash.....	24
Gambar. IV.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57



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



## BAB I PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

*Corona virus* adalah keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit mulai dari gejala ringan sampai berat. Ada setidaknya dua jenis coronavirus yang diketahui menyebabkan penyakit yang dapat menimbulkan gejala berat seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS). *Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)* adalah penyakit jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Virus penyebab *COVID-19* ini dinamakan *Sars-CoV-2*. Virus corona adalah zoonosis (ditularkan antara hewan dan manusia). Penelitian menyebutkan bahwa SARS ditransmisikan dari kucing luwak (*civet cats*) ke manusia dan MERS dari unta ke manusia. Adapun, hewan yang menjadi sumber penularan *COVID-19* ini masih belum diketahui.

Tanda dan gejala umum infeksi *COVID-19* antara lain gejala gangguan pernapasan akut seperti demam, batuk dan sesak napas. Masa inkubasi rata-rata 5-6 hari dengan masa inkubasi terpanjang 14 hari. Pada kasus *COVID-19* yang berat dapat menyebabkan pneumonia, sindrom pernapasan akut, gagal ginjal, dan bahkan kematian. Tanda-tanda dan gejala klinis yang dilaporkan pada sebagian besar kasus adalah demam, dengan beberapa kasus mengalami kesulitan bernapas, dan hasil rontgen menunjukkan infiltrat pneumonia luas di kedua paru.

Pada 31 Desember 2019, WHO China *Country Office* melaporkan kasus pneumonia yang tidak diketahui etiologinya di Kota Wuhan, Provinsi Hubei,

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.



China. Pada tanggal 7 Januari 2020, Cina mengidentifikasi pneumonia yang tidak diketahui etiologinya tersebut sebagai jenis baru coronavirus (*coronavirus disease, COVID-19*). Pada tanggal 30 Januari 2020 WHO telah menetapkan sebagai Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Yang Meresahkan Dunia/ *Public Health Emergency of International Concern (KKMMD/PHEIC)*. Penambahan jumlah kasus *COVID-19* berlangsung cukup cepat dan sudah terjadi penyebaran antar negara.

Sampai dengan tanggal 25 Maret 2020, dilaporkan total kasus konfirmasi 414.179 dengan 18.440 kematian (CFR 4,4%) dimana kasus dilaporkan di 192 negara/wilayah. Diantara kasus tersebut, sudah ada beberapa petugas kesehatan yang dilaporkan terinfeksi. Pada tanggal 2 Maret 2020, Indonesia melaporkan kasus konfirmasi *COVID-19* sebanyak 2 kasus. Sampai dengan tanggal 25 Maret 2020, Indonesia sudah melaporkan 790 kasus konfirmasi *COVID-19*.

Berdasarkan bukti ilmiah, *COVID-19* dapat menular dari manusia ke manusia melalui percikan batuk/bersin (droplet), tidak melalui udara. Orang yang paling berisiko tertular penyakit ini adalah orang yang kontak erat dengan pasien *COVID-19* termasuk yang merawat pasien *COVID-19*. Rekomendasi standar untuk mencegah penyebaran infeksi adalah melalui cuci tangan secara teratur menggunakan sabun dan air bersih, menerapkan etika batuk dan bersin, menghindari kontak secara langsung dengan ternak dan hewan liar serta menghindari kontak dekat dengan siapapun yang menunjukkan gejala penyakit pernapasan seperti batuk dan bersin. Selain itu, menerapkan Pencegahan dan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pengendalian Infeksi (PPI) saat berada di fasilitas kesehatan terutama unit gawat darurat.<sup>1</sup>

Berbagai upaya penanggulangan dilakukan pemerintah untuk meredam dampak dari pandemi *Covid-19* di berbagai sektor. Hampir seluruh sektor terdampak, tak hanya kesehatan. Sektor ekonomi juga mengalami dampak serius akibat pandemi virus corona. Pembatasan aktivitas masyarakat berpengaruh pada aktivitas bisnis yang kemudian berimbas pada perekonomian.

Upaya pemerintah menangani masalah pandemi ini, pemerintah meminta seluruh pihak melakukan social distancing termasuk *work from home* (WFH). Hal ini sangat mempengaruhi masyarakat yang bekerja turun langsung kelapangan untuk memenuhi kebutuhan keluarganya sehari-hari. Pengaruh banyaknya para pekerja yang dirumahkan dan di PHK. Kementerian keuangan mencatat lebih dari 1.5 juta jiwa pekerja telah dirumahkan dan terkena PHK. Dari angka tersebut 90 persen dirumahkan dan 10 persen terkena PHK. Sebanyak 1.24 juta orang merupakan berasal dari pekerja formal dan 265 ribu lainnya informal. Dan masih banyak masyarakat di Indonesia terkena dampaknya yang belum terdata pemerintah.

Dalam masa pandemi *covid 19* banyak hal berpengaruh terhadap masyarakat. Khususnya pendapatan masyarakat yang cenderung menurun dratis sehingga mengakibatkan setiap kebutuhan pada masyarakat banyak yang di perhidungkan. Baik dari kebutuhan pokok sampai kebutuhanan trasier dapa masyarakat tersebut dan juga berdampak pada usaha jasa. Dan juga berdampak

<sup>1</sup>[https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/REV-04\\_Pedoman\\_P2\\_COVID-19](https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/REV-04_Pedoman_P2_COVID-19) diakses tanggal 26 januari 2021 pukul 23.10

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.



daerah dan statis penurunan pendapatan pada usaha kecil seperti cucian mobil. Karena kekhawatiran masyarakat untuk berkegiatan diluar ruangan karena *covid 19* yang sangat pesat penyebaran di Indonesia.<sup>2</sup>

Pengaruh adalah daya yang ada dan timbul dari sesuatu (benda, orang) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.<sup>3</sup>

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) menjadi topik utama bisnis global seiring dengan meningkatnya kompleksitas dan tekanan persaingan yang dihadapi oleh pebisnis. Kualitas pelayanan juga faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan bisnis. Hal ini, dapat dilihat dari perhatian masyarakat dan ketatnya persaingan terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan berbagai lembaga keuangan dalam rangka mempertahankan pelanggannya.<sup>4</sup>

Salah satu yang menentukan tingkat keberhasilan perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan atau konsumen. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi serta peningkatan laba perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang

<sup>2</sup> www.researchgate. Net \_diakses pada 6 januari 2021 pukul 15.45

<sup>3</sup> Philip Kotler, "*Manajemen Pemasaran*", (Jakarta: Indeks, 2002), h. 67.

<sup>4</sup> Supranto, Johanes, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta, 1997, h. 36



diadakan. Konsekuensi atas pendekatan kualitas jasa suatu produk memiliki peranan penting bagi strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.<sup>5</sup>

Pelayanan yang baik sangat perlu diterapkan pada suatu perusahaan agar tetap disukai pelanggan, karena pelayanan yang prima diharapkan dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan baik berupa barang maupun jasa. Perusahaan jasa merupakan unit usaha yang kegiatannya memproduksi produk yang tidak berwujud yaitu jasa, dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan. Akan tetapi, perusahaan jasa juga membutuhkan produk berwujud dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya. Jasa itu tidak berwujud, tidak dapat diraba, dilihat, dikecap, didengar atau dicium namun kehadirannya dapat dirasakan.<sup>6</sup>

Pelayanan dalam perspektif Islam dilandasi oleh beberapa hal pokok yang meliputi kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan keterampilan yang bagus. Adapun hal tersebut yaitu amanah dan ilmu yang kemudian diuraikan dalam perspektif Islam sebagai berikut.

- a. Shiddiq yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan mempermainkan kualitas akan menyebabkan kerugian

<sup>5</sup>Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta: ANDI.2008), edisi cet. ke-3, h.

<sup>6</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), cet. ke-





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

yang sesungguhnya. Nilai shiddiq di samping bermakna tahan uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional. Dalam suatu pelayanan harus memiliki sifat jujur pada nasabah. Selain itu kreatif, berani, dan percaya diri juga mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang bisnis yang baru, prospektif, dan berwawasan masa depan, namun tidak mengabaikan prinsip kekinian. Hal ini hanya mungkin dapat dilakukan bila seorang pebisnis memiliki kepercayaan diri dan keberanian untuk berbuat sekaligus siap menanggung berbagai macam resiko.

- b. Amanah dan fathonah adalah kata yang diterjemahkan pada nilai bisnis dalam manajemen yang kemudian bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi dan memiliki misi, manajer dan pemimpin yang cerdas kemudian sadar produk dan jasa secara berkelanjutan.
- c. Tabligh adalah suatu kemampuan seseorang dalam berkomunikasi dengan baik, istilah ini dalam bahasa manajemen sebagai seseorang yang supel, cerdas, mampu deskripsi tugas, mampu menerima delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervise.
- d. Istiqomah yaitu seseorang secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai tersebut di atas walau mendapatkan godaan dan rintangan. Melalui istiqomah diyakini akan ada peluang-peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan sehingga akan selalu terbuka lebar.<sup>7</sup>

Dari keseluruhan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan dalam sebuah bisnis islami dilandasi beberapa sifat Allah SWT yang meliputi

<sup>7</sup> Akhmad Muhajahidin, *Ekonomi Islam 2*, (Pekanbaru: Al-Mujtahadah Press, 2013),

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Shadiq, Amanah dan fathonah, Tabligh, dan Istiqomah. Sebuah perusahaan harus menanamkansifat jujur kepada seluruh personal yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Dalam berdagang dikenal istilah menjual dengan amanah, artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa lebih-lebihkannya sehinggaSalah satu karakter pedagang yang terpenting dan diridhoi Allah adalah kebenaran.<sup>8</sup>

Berdusta dalam berdagang akan sangat dikecam dalam islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah SWT. Allah SWT dalam Alqur'an Surah Al-Baqarah Ayat 267 sebagai berikut.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ۚ ۲۶۷

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

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi di dalam share konsumen. Adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas konsumen semakin kokoh pula.

Tolak ukur pelayanan dalam Islam disebut dengan standardisasi syariah. Inilah yang kemudian dijadikan sebagai standar penilaian. Sebut saja yang

<sup>8</sup> Ibid., h. 21

pertama adalah daya tanggap (*responsiveness*) dan menepati komitmen sebagaimana disebut dalam Alqur'an Surah Al-Mā'idah Ayat 1.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أَحَلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةَ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ۝١

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji....".

keandalan (*reliability*) dalam berkerja juga sangatlah penting dan mempengaruhi kualitas pelayanan. Hal ini telah dicontohkan Nabi Muhammad saw. dalam Alqur'an Surah al-Ahzāb Ayat 21.

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ۝٢١

Artinya: "Sesungguhnya telah ada pada diri Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan yang banyak mengingat Allah".

Kepuasan konsumen merupakan keberhasilan perusahaan, dalam jangka panjang, profit ditentukan oleh terpenuhinya kebutuhan dan keinginan konsumen yang akan menimbulkan terjadinya pembelian ulang dimasa yang akandatang. Kepuasan konsumentercapai jika, kebutuhan dan keinginan terhadap suatu pruduk tertentu dapat terpenuhi oleh perusahaan. Kondisi persaingan belakangan ini membuat perusahaan harus mengerti benar akan kepuasan konsumen. Dengan memahami arti kepuasan konsumen, baru dapatdilakukan penyusunan strategi peningkatan kepuasan konsumen.<sup>9</sup>

Kepuasan pelanggan dimaknai dengan respon pelanggan terhadap yang diresakanantara harapan sebelum dan sesudah kinerja. Kepuasan pelanggan

<sup>9</sup> Endar Sugiono, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama 2002), cet. ke-2, h.69





melakukan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan dengan sebelumnya.<sup>10</sup>

Maka pada hasil kinerja kariawan dan protokol yang diterapkan pemilik usaha bisa memberikan kepuasan yang di harapkan oleh konsumen cucian salju car wash telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan menyesuaikan protokol kesehatan yang di terbitkan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah setempat. Dapat memenuhi kepuasan kepada para pelanggan.

Dari defenisi diatas terlihat jelas bahwa kepuasan konsumen lebih bergantung kepada kesan pelayanan yang diberikan. Apabila terjadi ketimpangan berupa pelayanan yang diterima berada dibawah kualitas pelayanan yang diharapkan, maka konsumen akan mengalami kekecewaan.

Kepuasan konsumen pada dasarnya merupakan sesuatu yang relatif dan subjektif, bisa jadi dengan kualitas pelayanan yang sama dinilai oleh yang sama namun dirasakan berbeda. Kondisi ini biasanya terjadi apabila konsumen tersebut dalam kondisi psikologis yang berbeda. apalagi hal ini terjadi pada masa pandemi *corona 19* akan sangat mempengaruhi baik dari kualitas pelayanan dari pihak cucian terhadap konsumen agar terjaga dan memenuhi kepuasan pelanggan. Dan juga untuk pemilik usaha dapat mempertahankan pendapatannya untuk kelangsungan hidup dan usaha cuciannya. Maka dengan itu penulis sangat tertarik melakukan penelitian yang penulis tuangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT KEMBALI KE CAR**

<sup>10</sup> Philip Kotler, *Ibid.* h. 81.



## WASH SALJU SOLUSI DI TASLUK KUANTAN DI MASA PANDEMI COVID-19 MENURUT EKONOMI SYARIAH”

### Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang di persoalkan, maka penulis membatsai permasalahan penelitian ini pada pembahasan mengenai pengaruh pelayanan terhadap minat kembali car wash satu solusi di taluk kuantan di masa pandemi covid-19 menurut ekonomi syariah.

### C. Rumusan masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap minat kembali ke *Car Wash Salju Solusi di Taluk Kuantan di masa pandemi covid-19* menurut ekonomi syariah?
2. Bagaimana tinjauan ekonomi syariah tentang cucian Salju Solusi *Car Wash Teluk Kuantan*?

### D. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

#### 1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan *covid 19* terhadap minat kembali ke *Carh Wash Salju Solusi Teluk Kuantan*.
- b. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi syariah tentang *Car Wash Salju Solusi Teluk Kuantan*.

#### 2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai satu syarat untuk menyelesaikan study penulis di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Suska Riau Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- b. Penelitian ini di harapkan dapat memberikan suatu kontribusi bagi masyarakat dan pemilik tentang pengaruh *covid 19* dan pealayanan terhadap kenaikan pendapatan untuk *Car Wash* Salju Solusi Teluk Kuantan menurut ekonomi Islam.

**Kerangka Pikir**

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Berdasarkan teori di atas maka dapat digambarkan kerangka pemikiran yang penulis inginkan, dapat dilihat pada gambar pola di bawah ini

**Gambar I.1**  
**Kerangka Pemikiran Penelitian**


**F. Rumusan Hipotesis**

Berdasarkan permasalahan dan landasan analisa teori di atas dapat disusun suatu hipotesa yang merupakan jawaban sementara dari permasalahan penelitian dan masih harus dibuktikan secara empiris yaitu:

**Ha :** Diduga terdapat pengaruh pelayanan terhadap minat kembali car wash salju solusi di taluk kuantan di masa pandemi covid-19 menurut ekonomi syariah





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Ha : Diduga terdapat pengaruh yang positif covid yang signifikan terhadap konsumen car wash salju solusi teluk kuantan Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah

Ha : Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara covid 19 dan pelayanan terhadap minat kembali car wash solusi teluk kuantan Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah

## G. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif yang dilakukan pada konsumen car wash salju solusi teluk kuantan. Adapun alasan penulis memilih lokasi penelitian ini karena peneliti melihat car wash salju solusi teluk kuantan pelayanan yang sudah menggunakan hydrolit di Teluk Kuantan yang menyediakan kualitas pelayanan bagus yang dapat mendukung permasalahan yang diangkat oleh penulis.

### 2. Sumber dan Jenis Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian adalah:

- Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yaitu konsumen pada car wash salju solusi.
- Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu data dari cucian mobil, buku-buku, orang yang mengetahui tentang car wash salju solusi teluk kuantan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 3. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi adalah sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok dalam suatu penelitian.<sup>11</sup> Adapun populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen *Car wash* salju solusi berjumlah 127 Orang.<sup>12</sup>

#### b. Sampel

Menurut arikunto sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel menurut Suharsimi Arikunto apabila subjek dalam penelitian kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya besar lebih dari 100 maka dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih. Karena jumlah populasi dalam penelitian terlalu besar maka penulis hanya mengambil sampel 25% dari populasi, sampel pada penelitian ini berjumlah 38 orang dari populasi. penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan sample secara acak (*Random Sampling*).

### 4. Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder.

a. Data primer yaitu data yang berasal dari sumber asli atau sumber pertama yang secara umum disebut sebagai narasumber, dalam istilah teknisnya responden.<sup>13</sup> Data primer adalah data yang diperoleh melalui hasil wawancara kepada pemilik dan karyawan dan juga hasil penyerahan

<sup>11</sup> M, Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, 2002), Cet-1, h. 64

<sup>12</sup> Wawancara pemilik car wash salju solusi Teluk Kuantan pada tanggal 5 Januari 2021 pukul 16.00

<sup>13</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2008), hlm. 102

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.

angket kepada sejumlah responden yang menjadi sampel dari penelitian ini yaitu pemilik, karyawan, dan konsumen car wash salju solusi teluk kuantan.

b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari literatur, jurnal atau data-data yang berhubungan dengan tujuan penelitian dan bersifat melengkapi.<sup>14</sup>

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi yaitu mengadakan pengamatan langsung di lapangan untuk memperoleh gambaran secara nyata tentang kegiatan yang diteliti.

b. Angket adalah metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah metode angket. Metode angket adalah serangkaian atau daftar pernyataan yang disusun secara sistematis, kemudian diberikan kepada responden yang berada di Carwash Salju Solusi untuk diisi oleh responden.

c. Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan menelusuri file atau dokumen-dokumen serta informasi yang berkaitan dengan objek penelitian.<sup>15</sup>

#### 6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini terdapat 2 variable, yakni variabel independent (bebas) dan variabel dependent (terikat). Variable independent (bebas) disimbolkan dengan huruf (X), yaitu Pelayanan dan Minat kembali (terikat) disimbolkan dengan huruf (Y), yaitu. Dimasa pandemi covid-19 ditinjau menurut ekonomi syariah.

<sup>14</sup> *Ibid*, hlm. 102

<sup>15</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2009), hlm. 51



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Penelitian ini menggunakan analisa kuantitatif, analisa kuantitatif adalah analisa yang menggunakan bantuan statistik untuk membantu dalam perhitungan angka-angka untuk menganalisa data yang diperoleh.<sup>16</sup>. Analisa yang penulis gunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

**a. Uji Instrument Penelitian****1. Uji Validitas**

Validitas adalah tentang kesesuaian antara variabel yang sedang diteliti dengan variable yang ingin diteliti. Uji validitas merupakan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang di ukur. Pengukuran validitas dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi product moment yakni

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

Keterangan :

X : Variabel pertama

Y : Variabel Kedua

N : Jumlah Data

**2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian dan keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument pengukuran. Suatu alat ukur dikatakan reabilitas apabila digunakan berkali-kali oleh peneliti yang sama atau oleh peneliti lain tetap akan memberikan hasil yang sama, jadi maksudnya adalah seberapa konsisten alat ukur untuk

<sup>16</sup> Danang Sunyoto, *Metode Penelitian Ekonomi*, (Jakarta: CAPS), 2011, hlm 18.

**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.

memberikan hasil yang sama dalam hal mengukur dan subjek yang sama.

Dalam hal ini peneliti menggunakan rumus reabilitas dengan metode alpha yakni :

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum S^2}{S^2} \right]$$

Keterangan :

K : Jumlah item

$\sum S^2$  : Jumlah varian skor total

$S^2$  : Varians responden untuk item.

**b. Uji Asumsi Klasik****1. Uji Normalitas**

Dilakukan untuk memeriksa apakah nilai variabel dependen Y didistribusikan secara normal terhadap nilai variabel bebas X. Uji normalitas dengan menggunakan uji one sampel Kolmogrov Smirnov Test. Suatu data dilakukan terdistribusikan secara normal apabila nilai asymp Signifikan pada test tersebut bernilai .05.

**2. Multikolonieritas**

Untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Jika VIF lebih besar dari 10 maka terjadi multikolonieritas.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan varian nilai residual satu pengamatan yang lain. kemungkinan adanya dugaan Scatterplot dimana sumbu x adalah residual dan sumbu y adalah nilai y yang diprediksi. Jika pada grafi tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah sumbu 0 (nol) pada sumbu y, maka tidak terjadi tererokedalitas atas suatu model regresi.

## 4. Uji Auto Korelasi

Autokorelasi adalah keadaan dimana pada model regresi ada korelasi antara residual pada periode t dengan residual pada periode sebelumnya (t-1). Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat masalah autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (DW- Test). Dasar pendapatannya adalah sebagai berikut :

- a) Jika  $dU < DW < 4-dU$  maka  $H_0$  diterima dan tidak terjadi masalah autokorelasi
- b) Jika  $DW < dL$  atau  $DW > 4-dL$  maka  $H_0$  ditolak dan terdapat masalah autokorelasi
- c) Jika  $dL < DW < dU$  atau  $4-dU < DW < 4-dL$  maka tidak ada pendapatannya yang pasti.

## c. Uji Hipotesis Penelitian

## 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membuktikan ada atau tidaknya pengaruh antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat.<sup>17</sup>

Bentuk persamaannya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Minat Kembali

a = Konstanta

X<sub>1</sub> = Pelayanan

b<sub>1</sub> = Koefisien regresi variabel independen 1

b<sub>2</sub> = Koefisien regresi variabel independen 2

ε = Error Term

## 2. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) memiliki hubungan secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) dengan α = 0,05 atau 5%. Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka terdapat hubungan yang signifikan dari variabel independen dengan variabel dependen. Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka tidak terdapat hubungan yang signifikan dari variabel independen dengan variabel dependen.<sup>18</sup> Nilai  $t_{hitung}$  dapat ditentukan dengan formula:

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

<sup>17</sup> Riduwan dan Sunarto, *Pengantar Statistik untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 108.

<sup>18</sup> Sulyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta: ANDI, 2009), hlm. 198.

**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.

Keterangan:

- $t_{hitung}$  = nilai t  
 $r$  = nilai koefesien korelasi  
 $n$  = jumlah sampel

## 3. Uji Simultan (F)

Uji simultan bertujuan untuk mengetahui pengaruh covid 19 ( $X_1$ ), pelayanan ( $X_2$ ) secara bersama-sama atau simultan terhadap Pendapatan (Y) konsumen car wash salju solusi teluk kuantan. Apabila hasil perhitungan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat secara simultan. Sebaliknya jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel bebas dari model regresi berganda tidak mampu menjelaskan variabel terikat. Nilai  $F_{hitung}$  dapat ditentukan dengan formula:

$$F_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1-R^2)}{n-k-1}}$$

Keterangan:

- $R$  = Nilai koefesien korelasi ganda  
 $k$  = jumlah variabel bebas (independen)  
 $n$  = jumlah sampel

4. Koefesien Determinasi ( $R^2$ ) dan Koefisien Korelasi Ganda

Koefesien determinan adalah koefisien korelasi untuk menentukan besarnya pengaruh variasi (naik/turunnya) nilai variabel

#### 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.

bebas terhadap variasi nilai variabel terikat pada hubungan lebih dari dua variabel. Koefisien korelasi ganda adalah koefisien korelasi untuk mengukur keeratan hubungan antara tiga variabel atau lebih.<sup>19</sup>

Untuk menghitung korelasi ganda dapat menggunakan rumus formula berikut ini:

$$R_{Y1,2} = \sqrt{\frac{r^2_{Y1} + r^2_{Y2} - 2r_{Y1}r_{Y2}r_{12}}{1 - r^2_{12}}}$$

Keterangan:

$R_{Y1,2}$  = koefisien korelasi linear berganda

$R_{Y1}$  = koefisien korelasi variabel Y dan  $X_1$

$R_{Y2}$  = koefisien korelasi variabel Y dan  $X_2$

$R_{12}$  = koefisien korelasi variabel  $X_1$  dan  $X_2$

#### H. Sistematika Penulisan

Penulisan ini pada garis besarnya terdiri dari lima bab dan setiap babnya terdiri dari:

Bab satu : Pendahuluan, Terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab dua : Gambaran Umum Lokasi Penelitian, Cucian salju solusi Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, yang meliputi keadaan geografis daerah penelitian, keadaan penduduk, agama dan keyakinan, pendidikan, dan perekonomian.

<sup>19</sup> Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), hlm. 66.



**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 tiga : Tinjauan Teoritis, dalam bab ini akan di jelaskan yang berkaitan dengan teori yang ada hubungannya dalam permasalahan yakni tentang pengertian kualitas pelayanan, minat kembali, pandemi covid-19 dalamn perspektif ekonomi Islam, dasar hukum kualitas pelayanan.

Bab empat : Hasil Penelitian, dalam bab ini akan diuraikan mengenai hasil penelitian dan pembahasan, mengenai bagaimana kualitas pelayanan usaha cucian satu solusi Teluk Kuantan, bagaimanan tinjauan ekonomi Islam mengenai kualitas pelayanan usaha cucian salju solusi Teluk Kuantan.

Bab lima : Penutup, kesimpulan dan saran, merupakan bagian terakhir yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran yang merupakan rekomendasi penulis dalam penelitian.


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## BAB II

### GAMBARAN UMUM SALJU SOLUSI CAR WASH JL. TUANKU TAMBUSAI NO. 20 TELUK KUANTAN

#### A. Sejarah Salju Solusi Car Wash Jl. Tuanku Tambusai No. 20 Teluk Kuantan

Kabupaten Kuantan Singingi tepatnya di jl. Tuanku Tambusai no. 20 telah mendirikan salah satu tempat cucian yang diberi nama Cucian Salju Solusi. Cucian Salju Solusi didirikan pada sekitaran 10 Oktober 2018 oleh ENDRI CAPRI S.Pd.I Pada awalnya sudah ada tempat cucian yang diberi nama Mata Air, namun masih menggunakan cara manual, dari itu bapak ENDRI CAPRI S.Pd.I berinisiatif untuk membuka cucian dengan menggunakan hidrolik.

Sebut saja Abang dari anak pertama membeli tanah di samping tanah cucian lama. Tanah cucian ini berada di atas tanah rawang dan di atas tanah ini terdapat sumur tua yang dinamakan sumur pungguar yang di yakini masyarakat setempat sumur dangkal namun memiliki sumber mata air yang jernih dan tidak pernah mengalami kekeringan walaupun di musim kemarau Panjang.

Dahulunya sumur digunakan masyarakat sebagai kebutuhan mata air seperti menyuci, mandi dan mengkonsumsinya untuk memasak dan minum. Walaupun sudah digunakan masyarakat setempat untuk kebutuhan sehari-hari namun sumur ini tidak pernah mengalami kekeringan dan airnya tetap jernih, di yakini pada waktu itu sumur keajaiban oleh masyarakat setempat.

Pada waktu pemilik cucian membeli tanah untuk perluasan tempat pemilik padat juga sumur tersebut. Dan pemilik waktu itu membayangkan usaha apa yang bagus untuk di buka dan pemilik berinisiatif untuk membuka cucian. Awalnya



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

penilik membuka cucian manual dengan hanya menggunakan mesin semprot air seadanyadan mulai mrintis usaha cucian. Dan awalnya jalan tambusai yang sekarang di tempati dulu bukan jalan raya namun hanya jalan setapak yang hanya di lewati masyarakat setempat. Dan lama kelamaan menjadi jalan raya.

Mulailah pemilik cucian mulai membuka cucian solusi. Dengan menggunakan dua pasang hydrolit dan sudah menggunakan mesin cucian listrik. Dan menggunakan nama solusi, nama solusi diberikan oleh pemiliknya karena supaya cucian ini menjadi solusi untuk perekonomian adek-adeknya. Pemilik cucian tidak membangun cucian untuk dirinya pribadi namun juga untuk membantu perekonomian adek-adeknya. Dan jadilah cucian Solusi sampaisekarang dan sudah menggunakan empat pasang hydrolit.

Konsep yang di buat senyaman mungkin untuk pelanggan dengan menambahkan beberapa tempat duduk dan mejah, juga di sediah *wifi* yang dapat digunakan pelanggan untuk menunggu mobilnya di cuci dengan harapan pelanggan nyaman.

## B. Struktur Organisasi

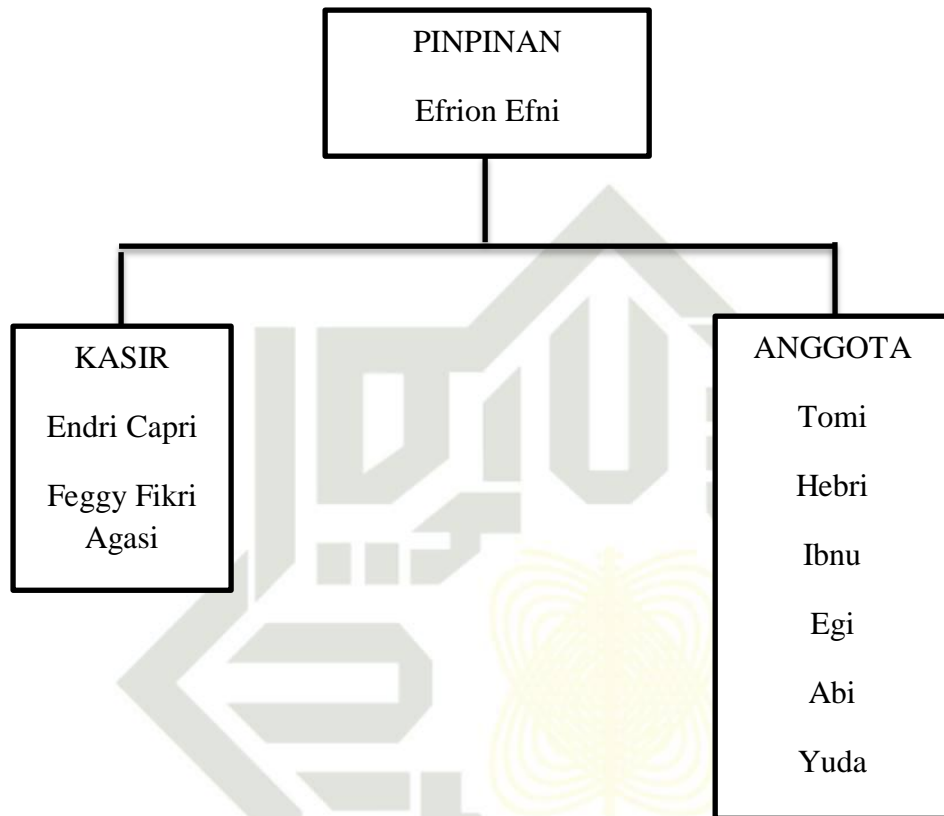
Cucian Salju Solusi salah satu jenis usaha yang bergerak di bidang jasa pencucian mobil, mempunyai struktur organisasi yang menggambarkan pembagian aktivitas-aktivitas yang menunjukkan pembagian tugas dengan jelas dan sederhana.

### 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.



**Gambar 1. 1**  
**Struktur Organisasi Salju Solusi Carh wash**



Sumber : Cucian Salju Solusi

Keterangan:

1. Owner

Pemilik dari usaha Cucian Salju Solusi.

2. Kasir

Memiliki tugas pengawas, merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi, dan memberi evaluasi terhadap kinerja pegawai.

3. karyawan

Memiliki tugas sebagai melayani pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

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

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



### C. Aktivitas Cucian Salju Solusi

Cucian Salju Solusi merupakan sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang jasa, yang melayani jasa perawatan dan cucian pada pelanggan. Cucian Salju Solusi memberikan jasa cuci pada pelanggan. Cucian Slaju Solusi memiliki penetapan harga yang berbeda untuk setiap jenis kendaraan yang dilayani.

Pelayanan yang cepat dan bersih adalah salah satu cara yang di berikan oleh cucian untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan juga diharapkan pelanggan tersebut akan kembali lagi ke cician tersebut untuk membersihkan kendaraannya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



## BAB III

### TINJAUAN TEORITIS

#### *Service Quality* (Kualitas Pelayanan)

##### 1. Pengertian Pelayanan

Kata pelayanan, secara etimologis dalam kamus Besar Bahasa Indonesia yang berarti “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang di tawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pelayanan adalah tinggkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan tergantung pada beberapa hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Dari faktor manusia sangat memengaruhi peran tertinggi dari kualitas pelayanan kepada perusahaan. Kualitas yang dihasilkan sebagai ukuran seberapa bagus pelayanan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.<sup>20</sup>

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Dari beberapa penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).<sup>21</sup>

<sup>20</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2011), h.20

<sup>21</sup> <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>, diakses tgl 6 Juni 2021. Pukul 14.51



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. *Quality* (Kualitas)

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas diartikan tingkat keunggulngan, sehingga kualitas merupakan ukuran realtif kebaikan.<sup>22</sup>

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman actual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratantersebut.

Pengertian dari kualitas dapat dibedakan menurut pandangan produsen dan konsumen. Devenisi menurut produsen adalah kesesuaian terhadap spesifikasi, dimana produsen memberikan toleransi tertentu dengan dispesifikasi untuk dimensi-dimensi kritis dan tiap bagian yang dihasilkan. Pada bidang jasa, kualitas dipertahankan dengan memenuhi standar pelayanan. Dari sudut pandang konsumen adalah seberapa baik produk dan jasa menyajikan tujuan yang dimaksud dengan tingkat harga yang bersedia dibayar oleh konsumen.<sup>23</sup>

Defenisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginanan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

<sup>22</sup>Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta: Indeks, 2011), h.11

<sup>23</sup>Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2014),331

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



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Maksud dari pengertian diatas dapat diringkaskan sebagai berikut: Apabila barang atau jasa yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas barang dan jasanya dirasakan baik dan memuaskan. Jika barang atau jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitasnya dirasakan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas barang atau jasa tergantung pada kemampuan penyedia dalam hal ini produsen dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.<sup>24</sup> Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas:

#### Fungsi suatu produk

Di dalam menciptakan atau memberikan suatu produk baik berupa barang atau jasa yang tidak boleh dilupakan adalah memperhatikan fungsi dari produk tersebut, yaitu untuk apakah produk ataupun jasa tersebut digunakan atau diberikan, dengan demikian produk tersebut dapat memenuhi fungsinya. Kepuasan konsumen akan dipengaruhi oleh fungsi dari produk yang dipakainya, maka hendaknya kualitas dari suatu produk harus sesuai dengan fungsi untuk apa produk tersebut disediakan atau diciptakan.

#### Wujud luar

Dari mutu produk seringkali digunakan oleh konsumen untuk menentukan kualitas produk yang akan dibelinya. Orang akan menganggap kualitas dari suatu produk tersebut baik, apabila wujud luarnya menarik. Padahal tidak selamanya demikian. Oleh karena itu meskipun secara teknis atau mekanis produk tersebut

<sup>24</sup> *Ibid.* h. 332

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.

lebih maju namun wujud luarnya atau penampilannya menarik (kurang dapat diterima), maka hal ini akan menyebabkan kurang senang.

Biaya barang penyedia jasa

Adapun suatu penilaian bahwa suatu produk (barang atau jasa) yang berharga mahal adalah yang berkualitas baik dan sebaliknya produk yang memiliki harga murah dianggap sebagai produk yang memiliki kualitas rendah.<sup>25</sup>

Dapat disimpulkan bahwa citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen.

## 2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Pengukuran kualitas untuk produk fisik tidak sama dengan jasa.

Walaupun demikian, ada beberapa dimensi yang digunakan dalam mengukur kualitas jasa. Menurut Garvin, kualitas pada jasa antara lain adalah:

- a. *Communication*, yaitu komunikasi atau hubungan antara penerima jasa dengan pemberi jasa.
- b. *Credibility*, yaitu kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa.
- c. *Security*, yaitu keamanan terhadap jasa yang diberikan.
- d. *Knowing the customer*, yaitu pengertian dari pihak pemberi jasa pada penerima jasa atau pemahaman pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan pemakai jasa.

<sup>25</sup>Wirdayani Wahab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru*, *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol. 2 No. 1, Januari-Juni 2017, h. 55-56



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- e. *Tangibles*, yaitu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus dapat diukur atau dibuat standarnya.
- f. *Reability*, yaitu konsistensi kerja pemberi jasa dan kemampuan pemberi jasa dalam memenuhi janji para penerima jasa.
- g. *Responsiveness*, yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa.
- h. *Competence*, yaitu kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam perusahaan untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa.
  - i. *Acces*, yaitu kemudahan pemberi jasa untuk dihubungi oleh pelanggan atau penerima jasa.
  - j. *Courtesy*, yaitu kesopanan, respek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personal.<sup>26</sup>

Tetapi dalam penelitian ini penulis menggunakan salah satu konsep pelayanan yang populer yaitu *servQual* (*Service Quality*). Berdasarkan konsep ini, kualitas pelayanan diyanikini memiliki 5 dimensi yaitu sebagai berikut:

- a. Dimensi *Tangibles*, yaitu menimbang bahwa suatu layanan tidak bisa dilihat, dicium, dan diraba, maka aspek *Tangibles* menjadi penting sebagai ukuran pelayanan.
- b. Dimensi *Reability*, yaitu dimensi yang mengukur keandalan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

<sup>26</sup>Dorothea Wahyu Ariani, *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2013), h. 17



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

- c. Dimensi *Responsiveness*, harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan tidak akan meningkat dari waktu ke waktu.
- d. Dimensi *Assurance* adalah dimensi yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku staff dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan.
- e. Dimensi *Empathy*, pelanggan dari kelompok menengah-atas mempunyai harapan yang tinggi agar perusahaan penyedia jasa mengenal mereka secara pribadi.<sup>27</sup>

### 3. Indikator Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas jasa yang terkenal adalah yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry dengan lima dimensi. Kelima dimensi tersebut adalah *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (produk-produk fisik).

#### a. *Reliability* (keandalan)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

#### b. *Responsiveness* (daya tanggap)

Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen

<sup>27</sup>Achmad Rizal, *Buku Ajar Manajemen Pemasaran di Era Masyarakat Industri*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), h.189

menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan sangat cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

c. *Assurance* (jaminan),

Meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat yang dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

d. *Empathy* (empati)

Yang meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memenuhi kebutuhan maupun kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi dan hubungan.

#### 4. Manfaat Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik tentu akan memberikan hal yang baik pula untuk perusahaan. Karena pelayanan ini merupakan wujud tanggung jawab sosial perusahaan, maka ini dapat memberikan keuntungan tersendiri dari perusahaan seperti:<sup>28</sup>

a. Pelanggan akan setia

Konsumen akan setia kepada perusahaan karena konsumen merasa pelayanan perusahaan sangat baik, pelanggan bisa jadi akan menjadi pelanggan tetap perusahaan tersebut.

<sup>28</sup> *Ibid*, h 348





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- b. Pelanggan bisa menjadi media iklan  
Pelanggan bisa menjadi media iklan gratis dengan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan, pelanggan bias saja menyebarkan mengenai hal tersebut kepada rekan rekan atau tetangganya sehingga perusahaan bisa menjadi lebih dikenal.
- c. Kelangsungan bisnis jangka panjang terjamin  
Dengan semakin banyaknya pelangggan tetap perusahaan, maka perusahaan tidak perlu khawatir tidak akan mendapatkan pelanggan, karena sudah adanya para pelanggan tetap tersebut.
- d. Pelanggan tidak akan mempermasalahkan mengenai harga karena rasa kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, maka pelanggan tidakakan mempermasalahkan mengenai harga terhadap suatu produk yang ditawarkan perusahaan.
- e. Pelanggan merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi. Kebutuhan pelanggan bukan hanya dari kualitas produk, melainkan juga dari segi kualitas pelayanan perusahaan. Dengan pelayanan yang baik, maka pelanggan akan merasa bahwa semua kebutuhannya telah dipenuhi oleh perusahaan.
- f. Nama baik perusahaan meningkat  
Hal ini dikarenakan semakin banyaknya pelanggan yang merasa puas dan menjadi pelanggan yang setia sehingga nama baik perusahaan meningkat di mata semua pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Unggul dalam persaingan bisnis perusahaan bisa dikatakan satu langkah didepan perusahaan lainnya dalam bersaing karena pelanggan telah mempercayai baik dari segi pelayanan maupun kualitas produk perusahaan tersebut.

## 5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Dalam Nasution menjelaskan ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:<sup>29</sup>

### b. *Perceived Service*

*Perceived service* terjadi apabila jasa yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.

### c. *Expected service*

*Expected Service* terjadi jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Faktor-faktor dominan didalam pelayanan jasa terdiri dari:<sup>30</sup>

a) *Technical Quality* yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima pelanggan. *Technical quality* dapat dirinci lagi menjadi:

- a) Kualitas yang dapat dievaluasi sebelumnya contohnya harga.
- b) Kualitas yang dapat dievaluasi pasien setelah mendapat pelayanan jasa contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan.

<sup>29</sup> Ahmad Khusaini, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di SP-CLUB Arena Yogyakarta*, Jurnal Online diakses Pada 04 Agustus 2010.

<sup>30</sup> Fandy Tjiptono, *Ibit.*, h 350



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

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

- c) Kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa contohnya kualitas operasi jantung.
- d) Komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- e) Reputasi, profil dan daya tarik khusus perusahaan.

## 6. Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Pelayanan dalam pandangan Islam adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah. Agar suatu pelayanan harus lebih terarah maknanya harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Di mana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.<sup>31</sup>

Adapun konsep pelayanan dalam islam yaitu:

### 1. Prinsip Tolong Menolong (Ta'awun)

Memberikan pelayanan terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagaimana dijelaskan dalam ayat Al-Qur'an

Surah Al Maidah Ayat 2:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحْلُوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا  
 الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَئِدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ  
 وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ فَوْمٍ أَن صَيَّدُوا  
 عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا  
 تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۚ

<sup>31</sup> Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, (Jakarta : PT.Gramedia Pustaka, 1999), Cet.ke-1, h.96



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Artinya: *“Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan janganlah tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertqawalah kamu kepada Allah. Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”*

#### 2. Prinsip Memberi Kemudahan (At-Taysir)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan Syariat Islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (masyaqah) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.<sup>32</sup>

Meskipun demikian tidak berarti bahwa syariat islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang dialami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan dengan ketentuan yang terdapat dalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan manusia. Sebagaimana firman Allah dalam Surat Al Baqarah ayat 185:

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْهُدَىٰ وَالْفُرْقَانِ فَمَن شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ وَمَن كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَىٰ سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ أُخَرَ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ  
١٨٥

Artinya: *“Allah menghendaki bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Dan hendaklah kamu mengucapkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur.”*

<sup>32</sup> Husnul Khatimah, *Penerapan Syariah Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), h.89

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## 3. Prinsip Lemah Lembut (AL Layin)

Sebagaimana sebuah hadis yang diriwayatkan Muslim dari Jabirbin Abdullah bahwa Nabi bersabda:

يَدُ الْخِمْ يَخُفُّ الدَّمَ يُخِ مَنْ

Artinya: “Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan”.<sup>33</sup>

Untuk berlaku lemah lembut juga telah dijelaskan dalam Al

Quran Surah Ali Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Artinya:” Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemahlembut terhadap mereka. Sekiranya kamubersikap keras lagiberhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri darisekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan merekadalama urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allahmenyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”

Yang dimaksud bersifat keras adalah bertutur kata kasar.<sup>34</sup> Al

Hasan mengatan,”berperilaku lemah lembut adalah ahlaq Muhammad shallallahu ‘alaihiwasallam yang dimana beliau diutusdengan membawa akhlaq yang mulia ini”.<sup>35</sup>

## 4. Prinsip kekeluargaan (ukhuwah)

<sup>33</sup> Muhammad Utsman, *ilmu Jiwa Dalam Al-Qur'an (Terj)*, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2006), h 126

<sup>34</sup> Ibnu Katsir, *Muassasah Qurthubah Tafsir Al-A'zhim*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002),h.233

<sup>35</sup> *Ibid*



**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.

Ukhuwah secara jelas dinyatakan dalam Al Qur'an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Dalam Surah AL Hujurat ayat 10:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ١٠

Artinya: "orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itudan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat."

Secara majasi kata ukhuwah (persaudaraan) mencakup persamaan salah satu unsur seperti suku, agama, profesi, dan perasaan. Sehingga dalam Al Qur'an dijelaskan bahwa ukhuwah adalah persudaraan seagama islam. Dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama.<sup>36</sup>

Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik. Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut islam yaitu:

1. Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan merasakan kepuasan secara maksimum.
2. Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.
3. Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.

Baik dalam Al Quran maupun hadist memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata krama untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seorang

<sup>36</sup> Muhammad Quraish Shihab, *Wawasan Al-Qur'an: Tafsir Maudhu'i Atas Berbagai Persoalan Umat*, (Bandung: Mizan, 1996) h 486





#### 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.

pekerjaan bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku bisnis mereka sesuai dengan ajaran Islam yang dianjurkan Al Qur'an dan sunnah. Sopan adalah pondasi dasar dan inti dari kebaikannya, dan juga merupakan dasar-dasar jiwa melayani dalam bisnis.<sup>37</sup>

Sikap melayani adalah salah satu prinsip bisnis yang islami Rasulullah mengatakan "saiidul kaunkhalimuhum" (pengurus/pengusaha itu adalah pelayan bagi customernya). Karena itu, sikap murah hati, ramah dan sikap melayani mesti menjadi bagian dari kepribadian semua karyawan yang bekerja.

Adapun budaya kerja dalam islam yang mengacu kepada sifat-sifat nabi adalah kesuksesan Nabi Muhammad SAW berbisnis dilandasi oleh:

#### 1. Shiddiq

Berarti memiliki kejujuran, dan selalu melandasi ucapan, keyakinan dan perbuatan berdasarkan ajaran islam. Dalam dunia kerja dan usaha, kejujuran ditampilkan dengan kesungguhan dan ketepatan, janji, dan pelayanan.<sup>38</sup>

#### 2. Istiqamah

Berarti konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik meskipun menghadapi berbagai godaan dan tantangan. Istiqamah dalam kebaikannya ditampilkan dalam keteguhan, kesabaran serta keuletan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.

<sup>37</sup> *Ibid*, h 487

<sup>38</sup> *Ibid*, h 488



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### 3. Fathanah

Berarti mengerti, memahami, dan menaati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban.

### 4. Tabligh

Yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran islam. Tabligh yang disampaikan dengan hikmah, sabar, argumentative dan persuasive akan membutuhkan hubungan kemanusiaan yang semakin solid dan kuat.

### 5. Amanah (tanggung jawab)

Amanah berarti memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang baik) dalam segala hal.

## B. Minat Kembali

### 1. Pengertian Minat Kembali

Minat membeli merupakan dorongan konsumen untuk melakukan pembelian atau dorongan konsumen untuk melakukan pembelian ulang.<sup>39</sup>

Minat beli ulang merupakan minat pembelian yang didasarkan atas pengalaman pembelian yang telah dilakukan di masa lalu. Dalam hal ini

<sup>39</sup> Aditya Lazuardi Hadani, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Empiris Pada PT. Sri Wijaya Air Distrik Semarang)*, Jurnal Bisnis Strategi, Vol. 17 No. 2, 2008, hlm. 131.



dapat dikatakan bahwa hasil dari pengalaman membeli sebelumnya sangat berpengaruh dengan pembelian selanjutnya.<sup>40</sup>

Menurut Cronin, dkk. (1992) dalam Isti, minat beli ulang pada dasarnya adalah perilaku pelanggan dimana pelanggan merespon positif terhadap suatu produk atau jasa dari suatu perusahaan dan berniat melakukan kunjungan kembali atau mengkonsumsi kembali produk perusahaan tersebut.<sup>41</sup>

Minat beli ulang tercipta karena konsumen merasa kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai apa yang mereka harapkan, sehingga konsumen akan berniat untuk melakukan pembelian kembali diwaktu selanjutnya. Minat beli yang muncul akan menciptakan suatu motivasi yang terus terekam dalam benak seorang konsumen, yang pada akhirnya ketika seorang konsumen harus memenuhi kebutuhannya akan mengaktualisasikan apa yang ada di dalam benaknya itu. Meskipun merupakan pembelian yang belum tentu akan dilakukan pada masa mendatang namun pengukuran terhadap minat pembelian ulang umumnya dilakukan guna memaksimalkan prediksi terhadap pembelian aktual.<sup>42</sup>

Terdapat perbedaan antara pembelian aktual dan minat pembelian. Bila pembelian aktual adalah pembelian yang benar-

<sup>40</sup> Isti Faradisa, Leonardo Budi H, Maria M Minarsih, *Analisis Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Indonesia Coffeshop Semarang*, Journal of Management, Vol. 2, No. 2, hlm. 4.

<sup>41</sup> Isti Faradisa, Leonardo Budi H, Maria M Minarsih, *Op. Cit.*, hlm. 5.

<sup>42</sup> Faradiba, Sri Rahayu Tri Astuti, *Loc. Cit.*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



**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.

benardilakukan oleh konsumen, maka minat pembelian adalah niat untuk melakukan pembelian pada kesempatan mendatang.<sup>43</sup>

Minat beli ulang yang tinggi mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi dari konsumen ketika memutuskan untuk membeli produk. Minat beli ulang merupakan bagian dari pembelian yang selanjutnya akan membentuk loyalitas dalam diri konsumen. Konsumen yang merasa puas dan yang memutuskan menjadi pelanggan, secara naluriah akan berkomitmen merekomendasikan positif produk atau jasa tersebut terhadap calon konsumen yang lain.<sup>44</sup>

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa minat beli ulang merupakan kecenderungan konsumen melakukan tindakan selanjutnya sebelum keputusan membeli benar-benar dilaksanakan akibat dari kepuasan yang dirasakan dalam pembelian sebelumnya.

## 2. Indikator minat kembali

Menurut Ferdinand (2002) dalam aditya, minat beli ulang dapat diidentifikasi melalui indikator-indikator sebagai berikut:

### a. Minat transaksional

Yaitu kecenderungan seseorang untuk membeli ulang produk yang telah dikonsumsi.

### b. Minat referensial

<sup>43</sup> Iwan Kurniawan, Suryono Budi Santoso, Bambang Munas Dwiyanto, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Produk serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Produk Sakatonik Liver di Kota Semarang)*, Jurnal Studi Manajemen & Organisasi, Vol. 4, No. 2, 2007, hlm. 21.

<sup>44</sup> Isti Faradisa, Leonardo Budi H, Maria M Minarsih, *Loc. Cit.*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Yaitu kecenderungan seseorang untuk mereferensikan produk yang sudah dibelinya, agar juga dibeli orang lain dengan referensi pengalaman konsumsinya.

## c. Minat prefensial

Yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang selalu memiliki preferensi utama pada produk yang telah dikonsumsinya, preferensi ini hanya dapat diganti bila terjadi sesuatu dengan produk referensinya.

## d. Minat eksploratif

Yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk yang ditanganinya.<sup>45</sup>

**3. Minat dalam pandangan Islam**

Dalam Islam pembahasan tentang minat juga merupakan hal yang penting karena itu juga termasuk salah satu dari niat seseorang. Jika kita memiliki minat yang besar terhadap sesuatu namun tidak melakukan upaya untuk meraih, mendapatkan atau memilikinya maka minat itu tidak ada gunanya. Karena pada dasarnya jika kita menaruh minat pada sesuatu, maka berarti kita menyambut baik dari sikap positif dalam berhubungan dengan objek atau lingkungan tersebut.

<sup>45</sup> Aditya Lazuardi Hadani, *Op. Cit.*, hlm 132.

**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.

Pembahasan tentang minat juga dijelaskan dalam AlQur'an pada surat yang pertama kali turun, dengan perintah membaca. Membaca yang dimaksud disini adalah membaca semua aspek bukan hanya membaca buku, tetapi tuntunan untuk membaca cakrawala jagad yang merupakan tanda kebesaran-Nya, serta membaca potensi diri, sehingga dengannya kita dapat memahami apa sebenarnya hal yang menarik kita dalam hidup ini.

Surat Al-Alaq ayat 3-5

أَقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ۝ ۳ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ۝ ۴ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ۝ ۵

Artinya : Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah Yang mengajar (manusia) dengan perantaraan kalam Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya.

**C. Gambaran Umum Wabah Covid-19**

Pada awal tahun 2020, dunia dikagetkan dengan kejadian infeksi berat dengan penyebab yang belum diketahui, yang berawal dari laporan dari Cina kepada *World Health Organization* (WHO) terdapatnya 44 pasien pneumonia yang berat di suatu wilayah yaitu Kota Wuhan, Provinsi Hubei, China, tepatnya di hari terakhir tahun 2019 China. Dugaan awal hal ini terkait dengan pasar basah yang menjual ikan, hewan laut dan berbagai hewan lain. Pada 10 Januari 2020 penyebabnya mulai teridentifikasi dan didapatkan kode genetiknya yaitu virus corona baru.<sup>46</sup>

Dampak menurut KBBI adalah pengaruh kekuatan yang mendatangkan akibat (baik *negative* atau positif).<sup>47</sup> Covid 19 merupakan akronim dari

<sup>46</sup>Diah Handayani,dkk, Penyakit Virus Corona 2019, *Jurnal Respirologi Indonesia*, Vol.40, No. 2, April 2020 (Jakarta: PDPI,2020), h.120

<sup>47</sup>KBBI Online, KBBI, *Loc. Cit*





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

*Coronavirus disease 2019. Coronavirus* adalah keluarga virus yang beberapa diantaranya menyebabkan penyakit pada manusia, ada pula yang tidak. Virus korona tipe baru yang tengah menjadi pandemic saat ini bernama SARS-CoV-2 (*sever acute respiratory syndrome-coronavirus-2*). Virus inilah yang menyebabkan *Covid 19*.<sup>48</sup>

Pencegahan utama penularan penyakit ini adalah membatasi mobalitas atau aktivitas yang berisiko hingga masa inkubasi. Pencegahan lain adalah meningkatkan daya tahan tubuh memalui makan makanan yang sehat, memperbanyak cuci tangan menggunakan masker jika berada di daerah keramaian, melakukan olahraga, dan istirahat yang cukup, serta apabila sakit segera berobat ke rumah sakit rujukan untuk segera dievaluasi. Pencegahan pada petugas kesehatan juga wajib dilakukan dengan cara memperhatikan penempatan pasien di ruang rawat khusus atau ruangan insentif isolasi. Pengendalian infeksi pada tempat layanan kesehatan terduga diruangan instalasi gawat darurat (IGD) isolasi serta mengatur alur pasien yang masuk dan keluar. Pencegahan pada petugas kesehatan di lakukan melalui dari pintu pertama pasien termasuk triase. Pada pasien yang mungkin mengalami infeksi covid-19 petugas kesehatan perlu menggunakan APD standar untuk penyakit menular. Kewaspadaan standar dilakukan rutin, menggunakan APD termasuk masker untuk tenaga medis (N95), proteksi mata, sarung tangan dan gaun panjang (gown).

Bencana merujuk pada peristiwa yang megancam dan mengganggu kehidupan masyarakat. Penyebabnya dapat berupa faktor alam, nonalam, atau

<sup>48</sup> [https://bebas.kompas.id/baca/opini/2020/04/11/bahasa-indonesia-di-belantara-istimewa-asing-terkait-covid-19/diakses\\_pada\\_tanggal\\_03\\_Juni\\_2021.\\_Pukul\\_15:48](https://bebas.kompas.id/baca/opini/2020/04/11/bahasa-indonesia-di-belantara-istimewa-asing-terkait-covid-19/diakses_pada_tanggal_03_Juni_2021._Pukul_15:48)



factor manusia yang mengakibatkan timbulnya korban jiwa, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, atau dampak psikologis. *Covid-19* termasuk dalam kategori karena faktor non-alam. Virus *Covid-19* ditetapkan sebagai bencana non-alam, tertuang dalam Keputusan Presiden (Keppres) No. 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (*Covid-19*) Sebagai Bencana Nasional. <sup>49</sup>

Bencana Non-Alam adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau rangkaian peristiwa non-alam yang antara lain berupa gagal teknologi, gagal modernisasi, epidemi, dan wabah penyakit. Sesuai Pasal 7 ayat (1) huruf c UU Penanggulangan Bencana, yang berwenang menetapkan status bencana nasional dan daerah adalah pemerintah. Normatifnya, ditetapkannya status dan tingkat bencana memuat indikator yang meliputi tingginya jumlah korban, kerugian harta benda, kerusakan prasarana dan sarana, cakupan luas wilayah yang terkena bencana, dan dampak sosial ekonomi yang ditimbulkan.

Dalam konsiderans Keppres No. 12 Tahun 2020 dijelaskan bahwa penetapan status darurat nasional didasarkan pada terus meningkatnya jumlah korban dan kerugian harta benda, meluasnya cakupan wilayah yang terkena bencana, dan timbulnya implikasi sosial ekonomi yang sangat luas. Data per 13 April 2020 menunjukkan 4.557 kasus terkonfirmasi positif *Covid-19*. Implikasi ekonominya juga tampak jelas, setidaknya pada potensi PHK besar-besaran. <sup>50</sup>

<sup>49</sup> Diah Handayani, dkk, *Op. Cit*, h.126

<sup>50</sup> <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5e947d66e1254/penyebaran-covid-19-ditetapkan-sebagai-bencana-nasional/>, diakses pada tanggal 03 juni 2021, pukul 15:30

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan Analisis yang telah dilakukan tentang Analisis dampak pelayanan terhadap minat kembali *Car Wash* Salju Solusi Taluk Kuantan, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari uji regresi linier berganda antara Pelayanan (X) terhadap minat kembali (Y) menunjukkan bahwa pelayanan memberikan dampak secara positif terhadap minat kembali. Berdasarkan uji t, pelayanan (X) mendapatkan hasil t hitung 3,480 dengan tingkat signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara pelayanan terhadap minat kembali *Car Wash* Salju Solusi Taluk Kuantan.
2. Adapun secara keseluruhan tinjauan Ekonomi Islam terhadap Dampak Pelayanan terhadap Minat Kembali *Car Wash* Salju Solusi Taluk Kuantan telah sesuai dengan prinsip Ekonomi Islam, Begitu juga ajaran Islam mengenai memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang di janjikan, sehingga pelayanan yang diberikan akan berguna bagi siapa saja yang menggunakan. Dan memang dalam melakukan suatu usaha untuk menarik minat beli konsumen itu tidak gampang. Karena mereka yang memiliki keputusan pembelian.





## B. Saran

1. Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat kembali *Car Wash* Salju Solusi Taluk Kuantan, maka sebaiknya pemilik usaha selalu menjaga pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan dan menjalankan dengan prinsip-prinsip Islam, agar semua kegiatan usaha yang dijalankan berkah dan tidak melanggar ekonomi Syari'ah.
2. Bagi akademi atau pihak lain yang meneliti dengan tema penelitian yang sama, agar dapat meningkatkan perkembangan literatur yang mungkin nantinya menjadi rujukan oleh banyak pihak, agar dapat mengembangkan ilmu pengetahuan menjadi lebih baik secara teoritis maupun praktek di lapangan.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Rizal, Buku Ajar *Manajemen Pemasaran di Era Masyarakat Industri*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020)
- Ahmad Khusaini, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di SPA CLUB Arena Yogyakarta*, Jurnal Online diakses Pada 04 Agustus 2010.
- Ahmad Muhajahidin, *Ekonomi Islam 2*, (Pekanbaru: Al-mujtahadah Press, 2013)
- B.Z. Marbun, *Kamus Manajemen*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2003)
- Daang Sunyoto, *Metode Penelitian Ekonomi*, (Jakarta: CAPS), 2011
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008)
- Diah Handayani, dkk, *Penyakit Virus Corona 2019*, *Jurnal Respirologi Indonesi*, Vol.40, No. 2, April 2020 (Jakarta: PDPI, 2020), h.120
- Dorothea Wahyu Ariani, *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2013)
- Endar Sugiono, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama 2002), cet. ke-2
- Erwin Hikmatiar, *Kebijakan Nabi Muhammad Saw Menangani Wabah Penyakit Menular dan Implementasinya Dalam Konteks Menanggulangi Coronavirus Covid-19*, (*Jurnal Sosial & Budaya*, Vol 7, no 3-2020)
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2011), cet. Ke-1
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2014)
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta: ANDI.2008), edisi cet. ke-3
- Herman Sofyandi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008)
- <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>, diakses tgl 6 Juni 2021. Pukul 14.51

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

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

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



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- [https://bebas.kompas.id/baca/opini/2020/04/11/bahasa-indonesia-di-belantara-istilah-asing-terkait-covid-19/diakses pada tanggal 03 Juni 2021. Pukul 15:48](https://bebas.kompas.id/baca/opini/2020/04/11/bahasa-indonesia-di-belantara-istilah-asing-terkait-covid-19/diakses%20pada%20tanggal%2003%20Juni%202021.%20Pukul%2015:48)
- [https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/REV-04 Pedoman P2 COVID-19\\_ diakses tanggal 26 januari 2021 pukul 23.10](https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/REV-04_Pedoman_P2_COVID-19_diakses_tanggal_26_januari_2021_pukul_23.10)
- <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5e947d66e1254/penyebaran-covid-19-ditetapkan-sebagai-bencana-nasional/>, diakses pada tanggal 03 juni 2021, pukul 15:30
- Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2009)
- Husnul Khatimah, *Penerapan Syariah Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011)
- Ibnu Katsir, *Muassasah QurthubahTafsir Al-A'zhim*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002)
- Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014)
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), cet. ke-1
- katan Bangkir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014)
- Kusnadi, *Akuntansi Keuangan Menengah (Intermedia)*, (Prinsip, prosedur, dan Metode) (Malang, Universitas Brawijaya, 2000)
- M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, 2002), Cet-1
- Muhammad Utsman, *Ilmu Jiwa Dalam Al-Qur'an (Terj)*, ( Jakarta: Pustaka Azzam, 2006)
- Muhammad Quraish Shihab, *Wawasan Al-Qur'an: Tafsir Maudhu'I Atas Berbagai Persoalan Umat*, (Bandung: Mizan, 1996)
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2008)
- Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, (Jakarta : PT.Gramedia Pustaka, 1999),Cet.ke-1

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

- © Hak Cipta dilindungi UIN Suska Riau
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Mustafa Edwin Nasution, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, (Jakarta: Kencana, 2010)
- Philip Kolter, “*Manajemen Pemasaran*”, (Jakarta: Indeks, 2002)
- Richard G. Lipsey, *Pengantar Makro Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 1993)
- Riduwan dan Sunarto, *Pengantar Statistik untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Soemarso S.R *Akuntansi Suatu Pengantar*. Edisi Lima. Jakarta: Salemba Empat. 2009
- Stee, Earl K. Skounsen, K Fred. *Intermediate Accounting*. Jakarta: Salemba Empat. 2009
- Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta: ANDI, 2009)
- Supranto, Johannes, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta, 1997
- Suyanto, *Refleksi dan Reformasi Pendidikan di Indonesia Memasuki Melenium III*, (Yogyakarta: Adicita, 2000)
- Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta: Indeks, 2011)
- Wawancara pemilik *Car Wash Salju Solusi Teluk Kuantan* pada tanggal 5 Januari 2021 pukul 16.00
- Widayani Wahab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah* di Kota Pekanbaru, *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol. 2 No. 1, Januari-Juni 2017
- www.researchgate. Net\_diakses pada 6 Januari 2021 pukul 15.45

## DOKUMENTASI

### 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.



Gambar 1. Foto Cucian Mobil



Gambar 2. Foto memberikan angket penelitian kepada pemilik cucian mobil



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



**Gambar 3. Kondisi ruang tunggu cucian mobil**





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

**LEMBAR PENGESAHAN  
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skrripsi dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT KEMBALI KE CAR WASH SALJU SOLUSI DI TELUK KUANTAN DI MASA PANDEMI COVID 19 MENURUT EKONOMI SYARIAH”**, yang ditulis oleh:

Nama : **Riki Andrian Pratama**

NIM : 11625100546

Program Studi : Ekonomi Syariah

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

Pekanbaru, 21 Desember 2021 M

**TIM PENGUJI MUNAQASYAH,**

Ketua

**Dr. Nurnasrina, SE, M. Si**

Sekretaris

**Zuraidah, MAg**

Penguji I Metodologi

**Bambang Hermanto, MA**

Penguji II Materi

**Drs. Heri Sunandar, MCL**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Syaria'ah Dan Hukum

**Jalinus, S.Ag**

NIP.19750801 200701 1 023



# JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

## Journal For Islamic Law

JL. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru- Panam Pekanbaru 28293

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

www.Jurnalhukumislam.com email. [admin@jurnalhukumislam.com](mailto:admin@jurnalhukumislam.com)

Hp. 081275158167 - 085213573669

### SURAT KETERANGAN

Pengelola jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

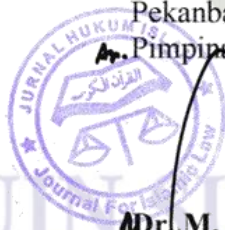
**Nama** : Riki Andrian Pratama  
**NIM** : 11625100546  
**Jurusan** : Ekonomi Syariah  
**Judul** : Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Kembali Ke Car Wash Salju Solusi Di Taluk Kuantan Di Masa Pandemi Covid-19 Menurut Ekonomi Syariah

**Pembimbing** : Dr. Syahpawi, S.Ag., M.Sh

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

Pekanbaru, 07 Januari 2021

Pimpinan Redaksi,



**Dr. M. Alpi Svahrin, S.H., M.H., CPL**  
 NIP. 198804302019031010

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

Journal For Islamic Law

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.



**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

RIKI ANDRIAN PRATAMA, kelahiran JAKE, 16 JULI 1997, anak pertama dari dua bersaudara yang lahir dari seorang ibu yang bernama Erdawati dan ayah Warison. Penulis memulai pendidikan pertama di SDN 029 Kebun Nenas, Kabupaten Kuantan Singingi, Riau, dan melanjutkan ke Tsanawiyah-Aliyyah di Ponpes Ahmad Dahlan SimpangTiga Teluk Kuantan, kemudian melanjutkan kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2016. Pada tahun 2016 penulis diterima sebagai mahasiswa di Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis melakukan penelitian skripsi di Jl. Tuanku Tambusai No. 20 teluk Kuantan dengan judul skripsi penulis yaitu : **“PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT KEMBALI KE CAR WASH SALJU SOLUSI DI TELUK KUANTAN DI MASA PANDEMI COVID-19 MENURUT EKONOMI SYARIAH”** Di bawah bimbingan bapak Dr. Syahpawi., Msh. Kemudian disetujui untuk di munaqasyah pada 27 Oktober 2021. Pada akhirnya penulis melaksanakan ujian skripsi pada hari Senin 6 desember 2021 dan dinyatakan LULUS.