



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 PRIMA TERHADAP KONSUMEN DALAM
MENINGKATKAN USAHA LAUNDRY HARAPAN BUNDA
KELURAHAN TUAH MADANI MENURUT
PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)
Fakultas Syariah dan Hukum**



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

RATNA LUCIANA
NIM. 11820521532

PROGRAM S 1

EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2022 M/1443 H

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “*Pengaruh Service Excellent Terhadap Loyalitas Konsumen Daalam Meningkatkan Usaha Laundry Harapan Bunda Menurut Perspektif Ekonomi Syariah* ” yang ditulis oleh:

Nama : RATNA LUCIANA

NIM : 11820521532

Program Studi : Ekonomi Syariah

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

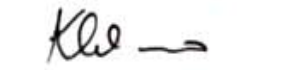
Pekanbaru, 6 Juni 2022

Pembimbing I



KH. NIS. SE.MM
NIP. 1968011620141121002

Pembimbing II



HAIRUL AMRI, M.Ag
NIP. 196412311994021004



PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “ **Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Konsumen Dalam Meningkatkan Usaha Laundry Harapan Bunda Kelurahan Tuah Madani Menurut Perspektif Ekonomi Syariah**”, yang ditulis oleh:

Nama : Ratna Luciana

NIM : 11820521532

Program Studi: Ekonomi Syariah

Telah *dimunaqasyahkan* pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 23 Juni 2022

Pukul : 13.00 WIB

Tempat : Ruang Sidang *Munaqasyah* Fakultas Syariah dan Hukum

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

Pekanbaru, 23 Juni 2022
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. H. Muh. Said. HM, MA,MM

Sekretari
Irfan Zulfikar, S.Ag., M.Ag

Penguji I
Rozi Andriani, S.E.Sy, M.E

Penguji II
Dr.H. Ahmad Zikri, B.Ed,DIPL.AI.MH



Mengetahui:

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

D. Zulkifli M.Ag

110062005011005

- 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 Diindungi Undang-Undang

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ratna Luciana
NIM : 11820521532
Tempat/ Tgl. Lahir : Kundur Ringin, 23 April 1998
Fakultas : Syariah dan Hukum
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Konsumen Dalam Meningkatkan Usaha Laundry Harapan Bunda Kelurahan Tuah Madani Menurut Perspektif Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :


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

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

Pekanbaru, 13 Juli 2022

Yang membuat pernyataan




RATNA LUCIANA
NIM : 11820521532

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

ABSTRAK

Ratna Luciana (2022) : Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Konsumen Dalam Meningkatkan Usaha Laundry Harapan Bunda Kelurahan Tuah Madani Menurut Perspektif Ekonomi Syariah

Penelitian ini dilatar belakangi oleh semakin banyaknya usaha laundry dan jarak begitu dekat dengan bisnis yang lainnya, serta terdapat banyak pesaing sehingga sulitnya memiliki pelanggan tetap, Dan juga harga yang menjadi salah satu faktor. Padahal bisnis laundry telah menerapkan pelayanan prima.

Lokasi Penelitian Jalan Satria, Kelurahan Tuah Madani, Kecamatan Tuah Madani. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara, observasi, kuesioner, dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data pada penelitian adalah metode kuantitatif. Subjek dalam penelitian ini ialah pelanggan laundry sedangkan objek penelitian adalah pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas konsumen dalam meningkatkan usaha laundry harapan bunda menurut perspektif ekonomi syariah, selanjutnya populasi dalam penelitian ini adalah 49 orang, berdasarkan jumlah populasi yang kurang dari 100 dengan demikian jumlah populasi tersebut penulis ambil keseluruhannya untuk dijadikan sampel penelitian dengan menggunakan teknik *total sampling*.

Hasil penelitian ini, berdasarkan uji t (parsial) variabel pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, berdasarkan uji koefisien determinasi hasil sebesar 0,353 yang berarti berkontribusi variabel bebas mempengaruhi variabel terikat sebesar 35,3%, sedangkan sisanya sebesar 64,7% dipengaruhi oleh variabel lain. Hambatan dalam meningkatkan usaha laundry, pandemi covid-19, persaingan, sulit pelanggan tetap, persamaan harga, dan lokasi. Usaha yang baik dan sejalan dengan syariat islam karena yang dilakukan dengan usaha niat yang baik, tidak ada pelanggaran syariat.

Kata kunci : Pelayanan Prima, Loyalitas Konsumen.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil alamin, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas berkat rahmat, hidayahnya, yang mana dalam penyelesaian skripsi ini penulis selalu diberikan kesehatan dan kekuatan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Kemudian shalawat dan salam semoga tetap telimpah kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya kejalan yang benar dan dapat dirasakan manifestasinya dalam wujud Iman, Islam dan amal nyata yang *shalih likulli zaman wa makan*.

Penulisan Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada program strata satu pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Adapun judul skripsi penulis adalah “**Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Konsumen Dalam Meningkatkan Usaha Laundry Harapan Bunda Kelurahan Tuah Madani Menurut Perspektif Ekonomi Syariah**”.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, dorongan, dukungan, bantuan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya dan sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang menjadi bagian dalam penyelesaian skripsi ini, di antaranya:

1. Kedua orang tua, Ibunda “Siti Patimah Alm” dan Ayahanda “Rusli” yang telah, membesarkan, mendidik, mendorong, memotivasi dan memberikan

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.

cinta dan kasih sayangnya hingga hari ini. Hal yang sama penulis ucapkan kepada kaka kandung saya “Dahlana” dan abang kandung “Sunadi” serta segenap sanak saudara yang senantiasa mendukung dan mendoakan penulis;

Bapak Prof. Dr. Hairunnas Rajab M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pengetahuan di kampus Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau;

Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau;

4. Bapak Dr. H. Erman, M.Ag selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. H. Mawardi, M.Si selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Sofia Hardani, M.Ag selaku wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau;

Bapak Muhammad Nurwahid, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah dan Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc, Ak selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah, serta staf jurusan Ekonomi Syariah yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini;

Bapak Jonnius, SE,MM dan Bapak Hairul Amri M,Ag yang telah membimbing dan memberikan arahan serta meluangkan waktunya untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;

Bapak Wali Saputra, SE,MA selaku Dosen Penasehat Akademis yang telah membimbing penulis selama menjalani perkuliahan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Bapak/ Ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu-ilmunya kepada penulis, sehingga penulis mendapatkan ilmu yang bermanfaat dan membantu penulis mengerti apa yang belum penulis mengerti;

Bapak / Ibu Pengusaha laundry Harapan Bunda Kelurahan Tuah Madan

0. Bapak Ketua RT. 03 RW.07 Kelurahan Tuah Madani;

1. Bapak Lurah Tuah Madani Edi Wardila S.Pd, MP.d;

2. Bapak Kepala Perpustakaan UIN Suska Riau dan Segenap karyawan yang telah memberikan bantuan kepada penulis untuk mendapatkan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini;

Penulis berharap semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat kepada semua pembaca. Penulisan skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kelemahan penulis, baik dari segi materi maupun teknik penulisan. Semua itu didasarkan keterbatasan yang dimiliki penulis, oleh sebab itu mohon kritik dan saran yang membangun sehingga kedepan bisa jauh lebih baik.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Pekanbaru, 6 Juni 2022

Penulis,

RATNA LUCIANA
NIM : 11820521532

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kerangka Teori	9
1. Pelayanan prima.....	9
2. Indikator Pelayanan Prima	10
3. Pentingnya Pelayanan Prima Terhadap Pelanggan.....	16
4. Indikator Pelayanan Prima Harapan Bunda.....	17
5. Karakteristik Pelayanan Prima Menurut Islam.....	18
6. Pelayanan Prima Dalam Ekonomi Syariah	19
7. Karakteristik Pelayanan Prima Dalam Syariah.....	21
8. Konsumen	23
9. Hak-Hak Konsumen.....	24
10. Tujuan Dan Manfaat Perlindungan Konsumen.....	26
11. Loyalitas Konsumen	28
12. Karakteristik Dan Tahapan-Tahapan Loyalitas	29
13. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas	32

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

14. Indikator Loyalitas	33
B. Tinjauan Pustaka.....	34
C. Model Kerangka Penelitian.....	37
D. Defenisi Operasional Variabel.....	37
E. Hipotesis	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	40
B. Jenis Penelitian.....	40
C. Subjek Dan Objek Penelitian	40
D. Populasi Dan Sampel Penelitian	41
E. Sumber Data Penelitian.....	41
F. Teknik Pengumpulan Data	42
G. Teknik Analisis Data.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi	52
B. Pengaruh Service Excellent Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Meningkatkan Usaha Laundry	53
C. Kendala Atau Hambatan Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Laundry	68
D. Tinjauan Ekonomi Syariah Tentang Pelayanan Prima Dan Konsumen ..	70

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	73
B. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

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 TABEL

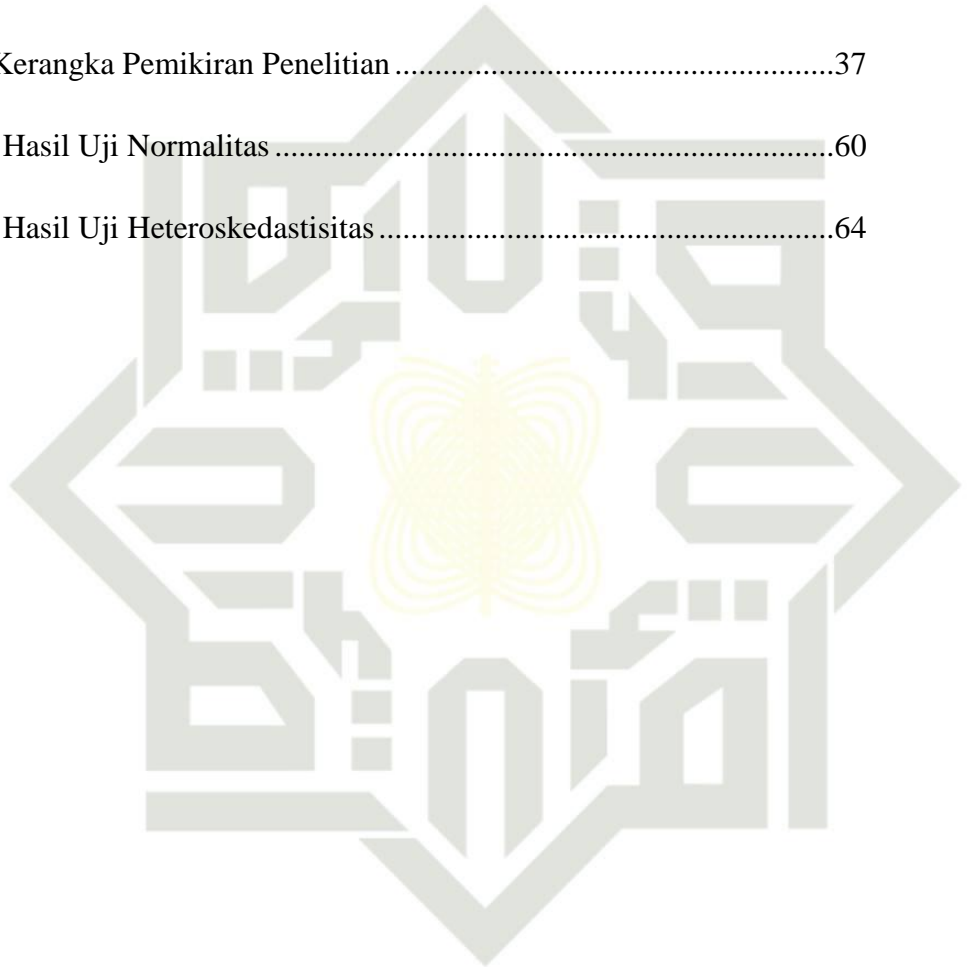
II.1 Tinjauan Pustaka	34
III.2 Defenisi Operasional Variabel.....	37
IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
IV.2 Karakteristik Responden Berdsarkan Usia	54
IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
IV.4 Karakteristik Berdasarkan Status.....	55
IV.5 Hasil Uji Descriptive Statistic	56
IV.6 Hasil Uji Validitas	58
IV.7 Reliabilitas	59
IV.8 Hasil Uji Normalitas	61
IV.9 Hasil Uji Multikolinearitas	63
IV.10 Hasil Uji Autokorelasi	65
IV.11 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	65
IV.12 Hasil Uji T	67
IV.14 Hasil Uji Determinasi	68

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar Omset Laundry	4
1.1 Gambar Kerangka Pemikiran Penelitian	37
2.1 Gambar Hasil Uji Normalitas	60
2.2 Gambar Hasil Uji Heteroskedastisitas	64



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB 1

PENDAHULUAN

A Latar Belakang

Dalam persaingan dunia bisnis seperti sekarang ini, loyalitas pelanggan akan menjadi kunci sukses bagi perusahaan, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing secara berkelanjutan. Hal ini dikarenakan loyalitas pelanggan memiliki nilai strategik bagi perusahaan. apabila pelanggan loyal maka pelanggan akan meneruskan hubungan pembelian. Sehingga ketika mengingat suatu kategori produk maka pelanggan akan teringat pada produk perusahaan tersebut.¹

Perusahaan harus memberikan sesuatu yang lebih bagi pelanggannya melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan itu sendiri. Pelanggan harus dibuat puas atas produk atau penggunaan jasa yang dipakainya agar mereka selalu setia menggunakan produk atau jasa yang dihasilkan.² Upaya memberika layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi, salah satunya adalah memberikan pelayanan prima.

¹Irdina Anggie Saputri, *Pentingnya Service Excellent Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Diakses Dari <https://M.Kumparan.Com/Irdina-Anggie/Pentingnya-Service-Excellent-Terhadap-Loyalitas-Pelanggan-lutkthjzlc/4>, 12 Oktober 2021 Pukul 16:32.

² Zein Bestiar, *Service Excellent Dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Manajerial, Vol 8 No 16, (Januari,2020), h. 54.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Pelayanan prima yang terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan yang bermakna jasa, pelayanan, dan pengabdian dan prima yang bermakna bermutu tinggi, sangat baik, yang menarik perhatian dan unggul. Jika diterjemahkan pelayanan prima memiliki makna pelayanan yang prima, pelayanan yang sangat baik, pelayanan yang menyenangkan, dan pelayanan yang melampaui harapan pelanggan. menurut Saputri dan Agustin mendefinisikan pelayanan prima sebagai pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan. menurut Haryono menyatakan bahwa pelayanan yang memuaskan akan menjadi investasi dan kesan yang mendalam dibenak pelanggan.³

Pelayanan prima merupakan fokus kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik dengan tujuan untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pelanggan. hakikat pada layanan prima yakni upaya dalam menyediakan layanan terbaik kepada pelanggan dan berorientasi sepenuhnya untuk kepentingan pelanggan atau pengguna. Sebuah layanan disebut prima jika dampak yang diberikan pada pelanggan adalah berupa loyalitas yang tinggi di mana pelanggan tidak akan merasa ragu untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh penjual. Lebih jauh lagi, pelanggan yang bersifat loyal akan merekomendasikan produk atau jasa yang pernah dialaminya kepada

³Gede Widya Suputra, *How To Creative Service Excellent For Your Guests* (Bali: Nacakra, 2021), h. 24.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

konsumen lainnya dengan sendirinya.⁴ Beberapa jenis pelayanan yang dilakukan usaha laundry antara lain adalah *one day service* atau jasa cuci setrika sehari jadi, layanan antar jemput laundry, *dry cleaning*, laundry khusus, hingga layanan memilih parfum atau aroma pewangi yang ingin digunakan.⁵

Di Jalan Satria terdapat beberapa usaha laundry yang dapat dijumpai sehingga mahasiswa sulit untuk memilih jasa laundry yang akan dipakai, ditambah dengan jarak yang begitu dekat antar bisnis laundry kiloan. Seperti jalan buluh cina, jalan sepakat yang begitu dekat kompetitor yang ada, pembisnis harus dapat menciptakan/memberikan pelayanan prima kepada konsumen.

Harapan Bunda adalah sebuah bisnis yang bergerak di bidang jasa cuci kiloan, bisnis ini salah satu jenis UKM bisnis ini bisa dijadikan pekerjaan tetap bagi ibu rumah tangga, juga bisa sebagai pekerjaan utama bagi perusahaan, karena selain cara pengusahanya relative murah dan modal tidak terlalu besar, tetapi keuntungan lumayan besar, sehingga dapat meningkatkan penghasilan. dalam menjalankan usahanya memaksimalkan kualitas jasa untuk meningkatkan loyalitas pelanggan terutama dikalangan para pekerja atau pegawai hingga mahasiswa. Bisnis laundry ini memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat terutama mahasiswa yang sibuk dengan rutinitas

⁴ Friska Mastarida Dkk, *Service Management*, (Yayasan Kita Menulis, 2020), h. 107.

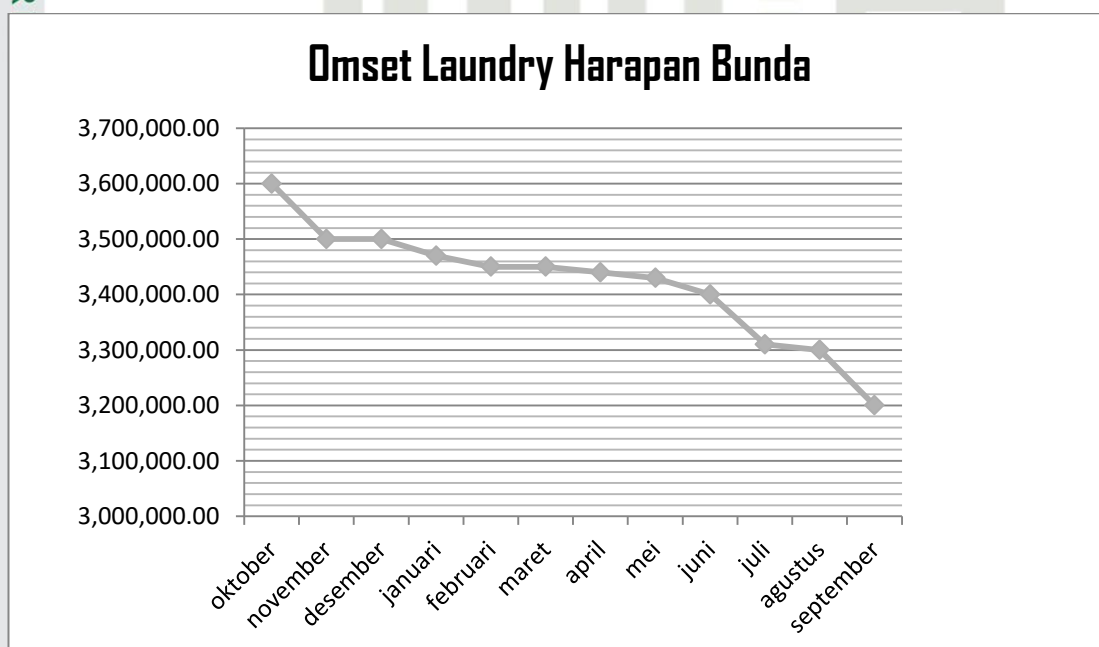
⁵ *Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Laundry*, Diakses Dari <https://Mesinlaundry.Com/Cara-Meningkatkan-Kepuasan-Pelanggan-Laundry/> 12 Oktober 2021 Pukul 16:32.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

sehingga tidak memiliki cukup banyak waktu untuk mencuci dan menyetrika pakaian. Sehingga jasa laundry menjadi salah satu alternatif untuk menghemat waktu dalam melakukan pekerjaan. Dan juga bisnis ini merupakan suatu bisnis yang tergolong mudah karena resiko yang dihadapi minim dibandingkan bisnis lainnya. Bisnis ini juga bisa dilakukan di rumah sendiri. Tanpa harus mengeluarkan banyak biaya .

Gambar Grafik I.1
Omset Laundry Harapan Bunda Bulan Oktober-September Tahun (2020-2021)



Dapat dilihat grafik diatas pendapatan (omset) Harapan Bunda sekitar Rp. 3.200.000-Rp.3.600.000⁶ per-bulan ini menunjukkan omset usaha laundry menurun sehingga pemilik usaha laundry perlu menerapkan pelayanan prima untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Usaha Laundry Harapan Bunda untuk mendapatkan pendapatan yang maksimal.

⁶ Maisiriani ,(pemilik laundry), *Wawancara*, 12 Oktober 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Dari hasil survey peneliti, diketahui bahwa jumlah usaha laundry yang terletak di Jalan Satria Kelurahan Tuah Madani Kecamatan Tuah Madani terdapat banyak pesaing usaha laundry, dan permasalahannya juga sulit memiliki pelanggan yang tetap. Padahal laundry harapan bunda sudah berusaha menerapkan pelayanan prima seperti, Menerapkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab terhadap pelanggan atau konsumen. Pelanggan yang tetap yang dimaksud yaitu pelanggan yang menjalin keterkaitan (melalui member) dengan pihak usaha sehingga pelanggan tersebut menggunakan jasa pencucian harapan bunda secara berulang. Meski demikian, Harapan Bunda sampai saat ini masih tetap bertahan meski ketatnya persaingan. Penerapan pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas konsumen pada usaha ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing dan keberlangsungan sebuah usaha agar memperoleh hasil yang maksimal.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai permasalahan tersebut dan memaparkannya kedalam bentuk skripsi dengan judul : **PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KONSUMEN DALAM MENINGKATKAN USAHA LAUNDRY HARAPAN BUNDA KELURAHAN TUAH MADANI MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH.**

Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, Maka penulis memberikan pembatasan terhadap Pengaruh Pelayanan Prima

Terhadap Konsumen Dalam Meningkatkan Usaha Laundry Harapan Bunda Kelurahan Tuah Madani Menurut Perspektif Ekonomi Syariah Periode 2021.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Konsumen Dalam Meningkatkan Usaha Laundry Harapan Bunda Kelurahan Tuah Madani ?
2. Apa saja yang menjadi kendala atau hambatan dalam Meningkatkan Konsumen Usaha Laundry Harapan Bunda Kelurahan Tuah Madani?
3. Bagaimana Tinjauan Ekonomi Syariah Tentang Pelayanan Prima Terhadap Konsumen?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan dari penelitian ini adalah :
 - a. Untuk Mengetahui Pengaruh pelayanan prima Terhadap Konsumen Dalam Meningkatkan Usaha Laundry Harapan Bunda
 - b. Untuk Mengetahui Kendala Atau Hambatan Dalam Meningkatkan Konsumen Usaha Laundry Harapan Bunda
 - c. Untuk Mengetahui Tinjauan Ekonomi Syariah Tentang pelayanan prima terhadap konsumen
2. Sedangkan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:
 - a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan dan referensi bagi Universitas Islam Negeri Syarif Kasim Riau jika melakukan 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.

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.

lebih lanjut mengenai Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Konsumen Dalam Meningkatkan Usaha Laundry Harapan Bunda Kelurahan Tuah Madani Menurut Perspektif Ekonomi Syariah.

b. Manfaat praktis

1) Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dalam menerapkan pengetahuan terhadap masalah yang dihadapi secara nyata

2) Bagi penelitian lain

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan informasi bagi peneliti lain dan bisa digunakan sebagai bahan rujukan, serta bahan referensi dalam melakukan penelitian lanjut yang berhubungan dengan Pengaruh pelayanan prima Terhadap Konsumen Dalam Meningkatkan Usaha Laundry Harapan Bunda Kelurahan Tuah Madani Menurut Perspektif Ekonomi Syariah

3) Mamfaat akademis

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi (SE) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai pembahasan dalam penelitian ini, maka dijelaskan melalui sistematika penulisan sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan kerangka teoritis, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, operasional variabel, serta hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan lokasi penelitian, jenis penelitian, subjek objek penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang bagaimana pengaruh pelayanan prima terhadap konsumen dalam meningkatkan usaha laundry harapan Bunda Kelurahan Tuah Madani menurut perspektif ekonomi syariah, apa saja kendala dalam meningkatkan usaha laundry, serta bagaimana tinjauan ekonomi syariah tentang pelayanan prima terhadap konsumen.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang uraian hasil penelitian berupa kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

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

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teoritis

1. Pelayanan Prima

Pelayana prima menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan adalah cara melayani, sedangkan prima adalah utama, pertama dan sangat baik.⁷

Menurut Kotler, pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Solikin, pelayanan prima adalah kemampuan untuk mengantisipasi mengenali, dan memenuhi harapan-harapan pelanggan. pada umumnya pelayanan hanya didefenisikan sebagai pemenuhan kebutuhan pelanggan, namun dalam *service excellent*, pelayanan dapat diartikan untuk memenuhi dan melampaui kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Menurut Rahmayanty, pelayanan prima adalah layanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.

Berdasarkan defenisi menurut para hali dapat dirumuskan bahwa pelayanan prima adalah setiap tindakan atau kegiatan atau kemampuan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak melibatkan kepemilikan apapun dengan kemampuan

⁷ Dendy Sugoyono, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta : Pusat Bahasa, 2008), h. 1215.

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.

untuk mengantisipasi, mengenali, dan memenuhi harapan-harapan pelanggan serta berhasrat dan peduli untuk melampaui harapan-harapan pelanggan.⁸

Pelayanan prima merupakan suatu sikap atau tata cara pihak customer (pelayan pelanggan) dapat melayani pelanggan secara memuaskan. Suatu pelayanan (*service*) dapat dikatakan prima (*excellent*), apabila perusahaan dapat mampu mengenali dan menangani dengan baik apa yang menjadi keinginan para *customernya*.

Tujuan dari pelayanan prima yaitu : pertama, dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumen, kedua, tetap menjaga agar konsumen merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan atau keinginan, dan ketiga, upaya mempertahankan konsumen agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan.⁹

2. Indikator Pelayanan Prima

Untuk mengukur berjalan tidaknya penerapan pelayanan prima dapat diukur dengan beberapa indikator berdasarkan pendapat Barata, yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).¹⁰

a. Kemampuan (*Ability*)

⁸Wika Rinawati Dan Prihatuti Ekawatiningsih, *Manajemen Pelayanan Makanan Dan Minuman* (Yogyakarta : Uny Press, 2019), h. 59.

⁹Uni Rahmandani dkk, *Customer Relations Melalui Pelayan Prima*, Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat, Vol.3. No.3, Bandung, 2018), h. 5.

¹⁰Syafrida Hafni Sahir dkk, *Gagasan Manajemen*, (Medan : Yayasan Kita Menulis,2020), h. 6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Kemampuan tertentu yang meliputi kemampuan kerja di bidang kerja yang ditekuni yang di butuhkan untuk menunjang program layanan prima (*service excellent*) seperti: melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan humas sebagai alat untuk membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/ perusahaan. Di sini karyawan harus memiliki kemampuan dasar untuk mampu melakukan program pelayanan prima, seperti :

- 1) Bagaimana melakukan komunikasi yang efektif.
- 2) Memiliki pengetahuan di bidang kerja saat ini dengan baik.
- 3) Memahami SOP dasar untuk menangani keluhan pelanggan.
- 4) Memahami hal apa saja yang boleh di infokan keluar dan hal apa saja yang tidak boleh.
- 5) Memiliki kemampuan untuk memotivasi dirinya agar senantiasa memberikan pelayanan prima, dengan tidak mencampur adukan dengan permasalahan pribadi.¹¹

b. Sikap (*Attitude*)

Merupakan cerminan perilaku atau gerak-gerik seorang saat menghadapi situasi tertentu atau ketika ia berhadapan dengan orang lain. sikap seorang pegawai dapat menunjukkan kepribadiannya dan citra baik lembaga di mata pelanggan. oleh karena itu, prinsip pelayanan prima berdasarkan konsep attitude ialah memberi layanan pelanggan

¹¹Tanti Purnawawati Sari, *Analisis Excellent Service Terhadap Efektivitas Penjualan Barang Usaha Kecil Menengah Di Kota Samba Rampaspota Kabupaten Manggarai Timur*, (Makassar, 2020), h. 8.

dengan berfokus pada perbaikan sikap petugas / tenaga pelayanan. Hal ini diwujudkan dalam tiga metode sebagaimana berikut.

- 1) Pelayanan pelanggan dengan penampilan serasi. Penampilan harus serasi (sesuai, rapi, sikap) dari ujung rambut sampai ujung kaki karena kesan pertama yang dilihat orang lain pada diri seseorang adalah melalui penampilannya. Penampilan serasi merupakan perpaduan dari penampilan luar (fisik) dan dalam (rohani), mode, dan etika kepantasan. Penampilan verbal ditunjukkan dengan etika keramahtamahan tutur kata (*es-tomot*), 4S (senyum, sapa, salam, santun), tolong, maaf terimakasih. Nonverbal dari etika berbusana dan berhias sesuai kepribadian, situasi-kondisi serta penggunaan bahasa tubuh positif.
- 2) Pelayanan pelanggan dengan berpikiran positif. Berpikir positif artinya pola berpikir yang sehat, logis, intelektual, masuk akal, dan tidak dipengaruhi oleh prasangka buruk. Melayani pelanggan dengan berpikiran positif berarti memperlakukan pelanggan secara baik serta menghormatinya, tidak bersikap apriori atau masa bodoh terhadap pelanggan, tidak memanfaatkan atau mencari kelemahan pelanggan, dan jujur dalam memberikan layanan.
- 3) Pelayanan pelanggan dengan sikap menghargai. Sikap menghargai akan menimbulkan rasa simpati dan perasaan dihargai pada pelanggan sehingga mereka termotivasi untuk melanjutkan hubungan dengan kita. Menghargai disini berate menyenangkan dan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta 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 perlakuan sewajarnya tanpa menurunkan harga diri kita di depan pelanggan. caranya dengan es-tomot, cepat tepat, tenang dan sabar dengan tidak membedakan pelanggan¹²

c. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan, maka dari itu penting untuk selalu menjaga penampilan ini. Standar penampilan harus dibuat oleh perusahaan, dan setiap karyawan harus menjalankannya, apalagi saat bertemu dengan pelanggan / tamu. Penampilan fisik seperti:

- 1) Gunakan pakaian formal yang sopan, atau menggunakan seragam sesuai standard.
- 2) Kenakan sepatu kerja yang formal dengan warna standar (hitam, coklat, atau menyesuaikan dengan warna pakaian), sepatu untuk wanita harus ber-hak (highheel) dengan ketinggian standar .
- 3) Rambut harus rapi, untuk bagian FO / marketing, pria harus pendek, wanita usahakan tidak lebih sebauh atau di cepol, dengan daun telinga terlihat.
- 4) Bagi wanita mengenakan Make Up sehingga wajah tampak segar.
- 5) Kenakan tanda pengenal di tempat yang terlihat.
- 6) Perhatikan kebersihan tubuh, kuku, rambut dan wajah.

¹² Febi Silvia, *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Makassar II*,(Makassar, 2011), h. 4.

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) Pakaian bersih dan di setrika, menggunakan ikat pinggang standar (pria).¹³

d. Perhatian (*Attention*)

Merupakan pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus kepada pelanggan yang dihadapi. Lingkup perhatian pada pelanggan memang luas, tetapi dalam pelayanan prima konsep perhatian tersebut mencakup tiga hal, yaitu LOT (*listening, Observing, Thinking*). *Istening* ialah mendengarkan aktif dan memahami kebutuhan pelanggan. *Observing* ialah mengamati tipe pelanggan dan menyesuaikan layanan untuknya. *Thinking* ialah berpikir dan memperkirakan kebutuhan. Bersedia menjadi mitra pelanggan dengan mengatasi permasalahan pelanggan.

e. Tindakan (*Action*)

Ialah perbuatan nyata yang merupakan bentuk konkret dari segala bentuk pelayanan sebelumnya. Hal ini untuk meyakinkan dan memberikan jaminan pelanggan agar bersedia menggunakan produk yang ditawarkan. Caranya dengan mencatat pesanan kebutuhan, menegaskan kembali dan mewujudkan kebutuhan pelanggan, memberikan layanan purnajual, serta mengucapkan terimakasih dengan harapan pelanggan akan kembali.

Kata-kata saja terbukti tidak cukup untuk memberi kepuasan kepada pelanggan sehingga mereka perlu diyakinkan melalui tindakan

¹³ *Ibid*, h. 11.

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.

dan komitmen pelanggan. tindakan itu harus jelas dan dalam praktiknya harus benar-benar terjadi terhadap pelanggan. lima dasar tahapan untuk mencapai tindakan efektif dalam pelayanan prima menurut Gaspersz yaitu memahami apa yang diperlukan pelanggan, menentukan sikap yang bisa dilakukan, setuju tindakan tersebut dengan pelanggan, mengambil tindakan tersebut sesuai rencana, dan selalu memberikan informasi kepada pelanggan.

Adapun prinsip tindakan dalam pelayanan prima, meliputi lima prinsip berikut

1. Mencatat setiap pesanan para pelanggan
2. Mencatat kebutuhan para pelanggan.
3. Menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan
4. Memenuhi kebutuhan/keinginan pelanggan

f. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Suatu sikap kepedulian kepada pelanggan untuk mencegah dan meminimalisir ketidakpuasan pelanggan atau kerugian.

Firmayasa menambahkan bahwa konsep pribadi pelayanan prima mencakup unsur penampilan, kepribadian, komunikasi, perilaku, penyampaian dan pengetahuan. Konsep layanan prima tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Hubungan antara klien dan pelayanan publik mengalami peningkatan.
2. Pemberian pelayanan dengan mempromosikan kreativitas dan inovasi.

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. Karyawan yang melayani dengan prima diberikan penghargaan.
4. Pelayanan publik mendapatkan kepercayaan yang lebih tinggi.
5. Para pelanggan dapat mengingat semua pelayanan prima yang dirasakan¹⁴

Pentingnya Pelayanan Prima Terhadap Pelanggan

Pelanggan adalah orang yang membeli atau menggunakan barang atau jasa secara tetap dan berkesinambungan. Setiap perusahaan tentu mempunyai pelanggan atau pembeli baik yang bersifat internal maupun eksternal.

1. Pelanggan internal secara umum dibagikan menjadi dua jenis : pelanggan internal perusahaan adalah pelanggan yang terkena dampak produk dan merupakan anggota organisasi yang menghasilkan produk tersebut, pelanggan internal pemerintah adalah pelanggan yang terkena dampak produksi dan bukan anggota organisasi penghasil produk, tetapi masih dalam lingkungan organisasi atau instansi pemerintah.
2. Pelanggan eksternal adalah pelanggan yang terkena dampak produk dan bukan anggota organisasi. Pelanggan eksternal yang dimaksud di sini adalah masyarakat luas.¹⁵

Suatu bisnis yang ingin maju mengharapkan pelanggan untuk membeli barang atau jasanya dan tetap menjaga pelanggan agar tetap

¹⁴ Nurlia, *Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent*, Jurnal Meraja Journal, Vol 1 No2 (Juni 2018), h. 21.

¹⁵ Sopiah Dkk, *Salesmanship (Kepenjualan)*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2016). h. 170.

membeli barangnya. Walaupun banyak perusahaan menawarkan produk-produk yang bersaing tetapi tujuannya adalah untuk menarik pelanggan yang sama. Para pelanggan biasanya mempunyai supplier yang semuanya menawarkan produk dan jasa yang sejenis. Dengan demikian pelanggan mempunyai pilihan yang banyak. Meskipun demikian dari sudut pandang perusahaan, pelanggan mutlak dipertahankan dan perlu dicermati sikap pelanggan, bagaimana sikap karyawan perusahaan yang ikut berperan dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yang merupakan kunci sukses dari perusahaan. Sebagian besar orang-orang mencoba memberikan pelayanan terbaik, sebaliknya bila menerima pelayanan yang buruk cenderung pengalaman yang tidak menyenangkan tersebut akan diingat. Pelayanan prima penting bagi perusahaan, pelanggan, bagi karyawan perusahaan. Hal ini penting bagi perusahaan karena dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan membantu untuk mengamankan masa depan bisnisnya. Penting bagi pelanggan karena memberikan kombinasi untuk mengambil keputusan dalam hal membeli dan memilih produk, serta menjamin memenuhi kebutuhannya. Penting bagi karyawan perusahaan karena memberikan kebanggaan pada mereka, perusahaan dan juga produknya.¹⁶

Indikator Pelayanan Prima Harapan Bunda

Terdapat 6 Indikator pelayanan prima laundry harapan bunda :

¹⁶Agtovia Frimayasa, *Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent)* Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo, Jurnal Cakrawala, Vol 17 No 1 (Maret , 2017), h 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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Kemampuan, dimana kemampuan pengusaha untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
- b. Sikap, dimana sikap yang ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan pelanggan atau kebutuhan pelanggan.
- c. Penampilan, dimana penampilan yang membuat pelanggan senang kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan terhadap pelanggan atau pengguna jasa.
- d. Perhatian, dimana perhatian seorang adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun peramahan dan kritikan seorang atau pengguna jasa.
- e. Tindakan, dimana melakukan sesuatu harus memerlukan tindakan. Tindakan suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- f. Tanggung jawab, dimana melaksanakan kegiatan tentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian terhadap pelanggan dengan menjaga barang-barang dari pelanggan atau pengguna jasa.¹⁷

5. Karakteristik Pelayanan Prima Menurut Islam

¹⁷ Maisiriani, (Pemilik Laundry), *Wawancara* 15 April 2022.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Ada 6 karakteristik pelayanan prima dalam pandangan islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:

- a. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengadakan fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji
- b. Bertanggung jawab dan terpercaya yaitu suatu sikap dalam menjalankan usaha selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
- c. Tidak menipu yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu.
- d. Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pengusaha yang selalu menepati janji baik kepada pembeli maupun diantara sesama pengusaha.
- e. Melayani dengan rendah hati yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.¹⁸

6. Pelayanan Prima Dalam Ekonomi Syariah

Ekonomi Islam merupakan suatu cabang imu pengetahuan yang membantu manusia dalam mewujudkan kesejahteraannya melalui alokasi dan distribusi berbagai sumber daya langka sesuai dengan tujuan yang ditetapkan berdasarkan syariah tanpa mengekang kebebasan individu secara berlebihan, menciptakan ketidakseimbangan makro ekonomi dan ekologi, atau melemahkan solidaritas keluarga dan social serta ikatan moral yang terjalin di masyarakat.

Definisi ekonomi syariah menekankan karakter komprehensif tentang subjek dan didasarkan atas nilai moral ekonomi syariah yang

¹⁸ Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami* (Semarang : Walisongo Press, 2009), h. 153.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

bertujuan mengkaji kesejahteraan manusia yang dicapai melalui pengorganisasian sumber-sumber alam berdasarkan kooperasi dan partisipasi.¹⁹

Pada asalnya setiap manusia ingin dilayani dan diperlakukan dengan baik, apalagi seorang pelanggan. dalam Al-Qur'an Allah SWT menyuruh kita memberikan sesuatu yang terbaik²⁰. Firman Allah SWT surah Al-Baqarah ayat 267 yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا 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

Artinya: “ Hai orang-orang yang beriman, nafkanlah (dijalan 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”²¹

Tafsir surah Al-Baqarah ayat 267 Wahai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usaha kalian yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kalian. Dan janganlah kalian memilih yang buruk-buruk, lalu kalian nafkahkan darinya, padahal kalian sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi

¹⁹ Yoyok Prasetyo, *Ekonomi Syariah*, (Jawa Timur : Aria Mandiri Group, 2018). h. 2-3.

²⁰ Idris Parakkasi, *Pemasaran Syariah Era Digital*, (Bogor : Linden Bestari, 2020), h. 28.

²¹ Jabar, *Al-Qur'an Dan Terjemah, Mushaf Al-Izhar*, (Bandung: Sp Raudhah Jannah, 2010,

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.

Maha Terpuji. Setan menjanjikan (menakut-nakuti) kalian dengan kemiskinan dan menyuruh kalian berbuat kejahatan (kikir); sedangkan Allah menjanjikan untuk kalian ampunan dari-Nya dan karunia.²²

Ayat tersebut menegaskan bahwa islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk bahwa pelayanan yang baik berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada hati (*heart share*) dan memperkokoh posisi di dalam pikiran konsumen. Adanya kedua unsur tersebut, loyalitas konsumen akan semakin kokoh. Tolak ukur kualitas pelayanan dalam islam disebut dengan standardisasi syariah.²³

7. Karakteristik Pelayanan Prima Dalam Syariah

Ada beberapa tolak ukur standar pelayanan dalam islam antara lain:

1. Daya tanggap (*responsiveness*), dan menepati komitmen perjanjian kepada konsumen sebagaimana disebut dalam Al-Qur'an surah al-Maidah ayat 1.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

Artinya: “hai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji”²⁴

²² Tafsir Surat Al-Baqarah Ayat 267 | Learn Quran Tafsir (Learn-Quran.Co), Di Akses Pada 30 Januari 2022 Pada Pukul 20:20.

²³ Idris Parakkasi, *Op, Cit*, h. 29.

²⁴ Ikhya Ulumiddin, *Al-Quran Dilengkapi Panduan Wakaf Dan Ibtida'* (Jakarta : PT Suara Agung, 2017), h. 106.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Keandalan (*reliability*), keandalan ini adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan tanpa kesalahan atau skala minimal error. Sebagaimana dicontohkan perilaku nabi Muhammad SAW. Dalam Al-Qur'an surah Al-Ahzab ayat 21,

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

Artinya: “*Sesungguhnya telah ada pada diri Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan yang banyak mengingat Allah.*”²⁵

3. Jaminan (*assurance*), memberikan kondisi kepada konsumen tentang keamanan, kenyamanan, kejujuran dan sebagainya. Hal ini sesuai firman Allah SWT, Asy-syu'ara' ayat 181-182,

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ (181) وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ
(182)

Artinya: “*Sempurnakanlah takaran dan jangalah kamu merugikan orang lain dan timbanglah dengan timbangan yang benar*”.²⁶

4. Perhatian (*empathy*), sebagai kemampuan untuk menyadari diri sendiri atas perasaan seseorang, lalu bertindak untuk membantunya. Bentuk perhatian yang diajarkan islam harus dilandaskan pada iman dalam rangka mengabdikan kepada Allah. Firman Allah SWT surah An-Nahl ayat :

90

²⁵ *Ibid*, 420.

²⁶ *Ibid*, h.377.

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.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِ ذِي الْقُرْبَى وَيَنْهَى عَنِ الْفَحْشَاءِ

وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang berbuat keji, kemungkaran, dan permusuhan, dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran*”.²⁷

5. Kemampuan fisik (*tangible*), berpenampilan yang menarik, santun, sopan, senyum, pakaian yang bersih dan serasi, tubuh yang sehat, serta bahasa yang tubuh yang sesuai. Sebagaimana dalam Al-Qur’an surah Al-A’raf ayat :26

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوَاتِكُمْ وَرِيثًا

Artinya: “*Hai anak adam, sesungguhnya kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasaan*”.²⁸

8. Konsumen

Istilah konsumen ini berasal dari alih bahasa dari kata *consumer*, atau *consumen*.. pengertian *consumer* dan *consumen* ini hanya bergantung di mana posisi ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah, setiap orang yang menggunakan barang dan jasa. Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut, begitu pula dengan Kamus Besar Bahasa Indonesia memberi kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan pada mereka, yaitu

²⁷ Ibid, h. 277.

²⁸ Ibid, h.154

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.

Menurut Philip Kotler dalam bukunya *principles of marketing* adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi. Konsumen itu sendiri dibedakan menjadi dua :

- a. Konsumen akhir adalah konsumen yang mengonsumsi secara langsung produk yang diperolehnya.
- b. Konsumen antara adalah konsumen yang memperoleh produk untuk memproduksi produk- produk lainnya.²⁹

Dalam pasal 1 Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK), menyatakan mengenai pengertian konsumen yaitu bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.³⁰

Hak- hak Konsumen

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik,

²⁹ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok : Prenadamedia Group, 2018), h. 2-3.

³⁰ Widi Nugrahaningsih Dan Mira Erlinawati, *Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online*, Jurnal Serambi Hukum, Vol. 11 No. 1 (Juli 2017), h. 28.

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.

melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan.
2. Hak untuk mendapatkan informasi.
3. Hak untuk memilih.
4. Hak untuk didengar.³¹

Empat hak dasar ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang bergabung dalam *The Internasional Organization Of Consumer Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Namun, tidak semua organisasi konsumen menerima penambahan hak-hak tersebut. Mereka bebas untuk menerima semua atau sebagian.

Untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya memahami hak-hak pokok dasar konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan hak-hak tersebut.

Hak konsumen sebagaimana tentang dalam pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 adalah sebagi berikut:

³¹Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2018), h. 27.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/ atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhnya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan; Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- e. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- f. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- g. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- h. Hak –hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan-undangan lainnya.³²

10. Tujuan Dan Manfaat Perlindungan Konsumen

Pasal 3 undang-undang perlindungan konsumen menyatakan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah:

³² Rosmawati, *Loc, Cit*, h. 31.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negat pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan ketrebuakaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan /atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

Terkait dengan mamfaat dari perlindungan konsumen adalah berkaitan dengan:

- a. *Balancing position*, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.
- b. Memperdayakan konsumen, factor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah, sehingga perlu adanya upaya pemberdayaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- c. Meningkatkan profesionalisme pelaku usaha, perkembangan dunia industrialisasi dan kesadaran konsumen yang semakin baik menuntut pelaku usaha untuk lebih baik dalam menjalankan usahanya secara profesional.³³

11. Loyalitas Konsumen

Loyalitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) loyalitas adalah patuh atau setia.³⁴

Griffin menyatakan bahwa loyalitas mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih.

Oliver dalam Hurriyati menyatakan bahwa loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

Parasuraman mendefinisikan loyalitas pelanggan dalam konteks pemasaran jasa sebagai respon yang terkait erat dengan ikrar atau janji untuk memegang teguh komitmen yang mendasari kontinuitas relasi, dan biasanya

³³ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 251.

³⁴ Rudolf Leiwakabessy, *Pengaruh Peran Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Tingkat Loyalitas Karyawan Pad Apt. Wapoga Mutiara Industries Biak*, Jurnal Gema Kampus, Vol. 13 No. 1. (2018), h. 48.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

tercermin dalam pembelian berkelanjutan dari penyedia jasa yang sama atas dasar dedikasi dan kendala pragmatis,

Morais menyatakan bahwa loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek took, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.³⁵

2. Karakteristik Dan Tahapan-Tahapan Loyalitas

Konsumen yang loyal merupakan asset penting bagi perusahaan. hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya. Griffin menyatakan bahwa konsumen yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut: melakukan pembelian secara teratur yakni, konsumen melakukan pembelian secara continue pada suatu produk tertentu. melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa yakni, konsumen tidak hanya membeli jasa dan produk utama tetapi konsumen juga membeli lini produk dan jasa dari perusahaan yang sama. merekomendasikan produk lain yakni, dimana konsumen melakukan komunikasi dari mulut ke mulut berkenan dengan produk tersebut. dan menunjukkan kekebalan dari daya tarikan produk sejenis dari pesaing yakni, konsumen menolak untuk menggunakan produk atau jasa alternative yang ditawarkan oleh pesaing.

Proses calon seorang pelanggan menjadi pelanggan yang loyal terhadap perusahaan terbentuk melalui beberapa tahapan Griffin mengemukakan tahapan loyalitas pelanggan terbagi menjadi, yaitu terduga (*suspect*), prospek (*prospect*), prospek terdiskualifikasi (*disqualified*

³⁵ Etta Mamang Sangadji Dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Cv Andi Offset, 2013), h. 104.

prospects, pelanggan mula-mula (*first time customer*), pelanggan berulang (*repeat customer*), pelanggan (*customer*), klien, pendukung (*advocates*), dan mitra

- a. Terduga (*suspect*), meliputi semua orang yang mungkin akan membeli barang atau jasa perusahaan, tetapi sama sekali belum mengenal perusahaan dan barang atau jasa yang ditawarkan.
- b. Prospek (*prospect*), merupakan orang-orang yang memiliki kebutuhan akan produk atau jasa tertentu dan mempunyai kemampuan untuk membelinya. Meskipun belum melakukan pembelian, para prospek telah mengetahui keberadaan perusahaan dan barang atau jasa yang ditawarkan karena seorang telah merekomendasikan barang atau jasa tersebut kepadanya.
- c. Prospek terdiskualifikasi (*disqualified prospects*), yaitu prospek yang telah mengetahui keberadaan barang atau jasa tertentu, tetapi tidak mempunyai kebutuhan akan barang atau jasa tersebut, atau tidak mempunyai kemampuan untuk membeli barang atau jasa tersebut.
- d. Pelanggan mula-mula (*first time customer*), yaitu pelanggan yang membeli untuk pertama kalinya. Mereka masih menjadi pelanggan yang baru.
- e. Pelanggan berulang (*repeat customer*), yaitu pelanggan yang telah membeli produk yang sama sebanyak dua kali atau lebih, atau membeli dua macam produk yang berbeda dalam dua kesempatan yang berbeda pula.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta 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.

- f. Klien membeli semua barang atau jasa yang ditawarkan dan dibutuhkan. Mereka membeli secara teratur hubungan dengan jenis pelanggan sudah kuat dan berlangsung lama, yang membuat mereka tidak terpengaruh oleh produk pesaing.
 - g. Pendukung (*advocates*), seperti halnya klien, pendukung membeli barang atau jasa yang ditawarkan dan yang dibutuhkan, serta melakukan pembelian secara teratur. Selain itu, mereka mendorong teman-teman mereka agar membeli barang atau jasa perusahaan atau merekomendasikan perusahaan tersebut pada orang lain. Dengan begitu, secara tidak langsung mereka telah melakukan pemasaran dan membawa pelanggan untuk perusahaan.
 - h. Mitra, merupakan bentuk hubungan yang paling kuat antara pelanggan dan perusahaan, dan berlangsung terus-menerus karena kedua pihak melihatnya sebagai hubungan yang saling menguntungkan.³⁶
- Menurut Oliver ada empat tahapan loyalitas yaitu:
- a. *Cognitive Loyalty* (kesetiaan berdasarkan kesadaran), pada tahap ini, informasi yang tersedia mengenai merek menjadi faktor penentu. Tahap ini berdasarkan pada kesadaran dan harapan konsumen.
 - b. *Affective Loyalty* (kesetiaan berdasarkan pengaruh), pada tahap ini dapat dilihat bahwa pengaruh memiliki kedudukan yang kuat, baik dalam perilaku ataupun sebagai komponen yang mempengaruhi kepuasan. Kondisi ini sangat sulit dihilangkan karena loyalitas

³⁶ *Ibid*, h. 105-108

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.

sudah tertanam dalam pikiran dalam pikiran konsumen, tidak hanya kesadaran maupun harapan.

- c. *Conative Loyalty* (kesetiaan berdasarkan komitmen), tahap ini mengandung komitmen perilaku yang tinggi untuk melakukan pembelian suatu produk atau jasa.
- d. *Action Loyalty* (kesetiaan dalam bentuk tindakan), tahap ini merupakan tahap akhir loyalitas. Tahap ini diawali dengan keinginan yang disertai dengan motivasi, kemudian diikuti oleh kesiapan untuk bertindak dan berkeinginan untuk melakukan tindakan.³⁷

13. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas

Seorang konsumen dapat menjadi pelanggan yang loyal karena adanya beberapa factor-faktor yang menentukan loyalitas terhadap suatu produk atau jasa. Dalam membangun dan meningkatkan loyalitas pelanggan, perusahaan harus memerhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Robinette, faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah perhatian, kepercayaan, perlindungan, dan kepuasan akumulatif.

- a. Faktor pertama, yaitu perhatian perusahaan harus dapat melihat dan mengatasi segala kebutuhan, harapan, maupun permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan.³⁸

³⁷ Astrid Puspaningrum, *Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan* (Malang : Media Nusa Creative, 2017), h. 33.

³⁸ Purboyo Dkk, *Perilaku Konsumen (Tinjauan Kosenptual Dan Praktis)*, (Bandung: CV Media Sains Indonesia, 2021), h. 77.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- b. Faktor kedua, yaitu kepercayaan yaitu kepercayaan yang timbul dari suatu proses yang lama sampai kedua belah pihak saling mempercayai. Apabila kepercayaan sudah terjalin di antara pelanggan dan perusahaan, maka usaha untuk membinanya akan akan lebih mudah, hubungan perusahaan dan pelanggan tercermin dari tingkat kepercayaan pelanggan.
- c. Faktor ketiga, yaitu perlindungan perusahaan harus dapat memberikan perlindungan kepada pelanggannya, baik berupa kualitas produk, pelayanan, complain ataupun layanan purna jual.
- d. Faktor keempat, yaitu kepuasan akumulatif adalah keseluruhan penilaian berdasarkan total pembelian dan konsumsi atas barang dan jasa pada suatu periode tertentu.³⁹

14. Indikator Loyalitas

Untuk mengukur loyalitas diperlukan beberapa atribut, yaitu

1. Mengatakan hal yang positif tentang produk usaha kepada orang lain
2. Merekomendasikan produk usaha kepada orang lain lain yang meminta saran
3. Mempertimbangkan bahwa produk usaha merupakan pilihan pertama ketika melakukan pembelian jasa
4. Melakukan lebih banyak bisnis atau pembelian dengan produk usaha dalam beberapa tahun mendatang.

Menurut Tjiptono mengemukakan enam indikator yang bisa digunakan untuk mengukur loyalitas konsumen, yaitu:

³⁹*Ibid*, h .78.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pembelian ulang
- b. Kebiasaan mengonsumsi merek
- c. Rasa suka yang besar pada mereka
- d. Ketetapan pada mereka
- e. Keyakinan bahwa merek tertentu merek yang terbaik
- f. Perekomendasikan merek kepada orang lain.⁴⁰

B. Tinjauan Pustaka

Tabel 2.1
Tinjauan pustaka

No	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Metode	Perbedaan
1	Muhamad Ridwan Hadi/2020	Pengaruh kualitas Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Surya Jaya Persada Mataram	Penelitian kuantitatif	Perbedaan Penelitian muhamad Ridwan Hadi menggunakan variabel X yaitu variabel XI (fisik), variabel X2 (kehandalan), variabel X3 (jaminan), variabel X4 (empati), variabel X5 (daya tanggap), sedangkan peneliti menggunakan enam variabel X yaitu, kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung

⁴⁰ Astrid Puspaningrum, *Op. Cit*, h. 115

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>2</p> <p>Geni Prayogi/2018</p>	<p>Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Penumpang Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam</p>	<p>Penelitian Kuantitatif</p>	<p>jawab</p> <p>Perbedaan Penelitian Geni Prayogi menggunakan variabel X yaitu variabel X1 (karyawan berkomunikasi dengan baik), X2 (karyawan dapat membuat pengguna jasa merasa aman), X3 (karyawan bersikap sopan), X4 (karyawan memberikan perhatian), X5 (karyawan memberikan tindakan yang cepat dan tanggap, sedangkan peneliti menggunakan enam variabel X yaitu, kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab.</p>
<p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>3</p> <p>Yulia Ellawati/2017</p>	<p>Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT BPRS Safir Bengkulu</p>	<p>Penelitian kualitatif</p>	<p>Perbedaan Penelitian Yulia Ellawati perbedaan dari segi objek pengaruh pelayanan prima terhadap konsumen dalam meningkatkan usaha laundry harapan bunda menurut perspektif ekonomi syariah,</p>

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta 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.

				sedangkan penelitian terdahulu peranan customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT BPRS Safir Bengkulu
4	Devi Irwanti/2017	Pelayanan Prima Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Produk Funding Di PT.BPRS Buana Mitra Perwira	Penelitian kuantitatif	Perbedaan Penelitian Devi Irwanti dengan pelayanan prima yang diterapkan untuk meningkatkan loyalitas nasabah secara tepat, cepat, sopan, berpenampilan sesuai syariat islam, sedangkan peneliti menerapkan pelayanan prima kemampuan, sikap tindakan, perhatian, penampilan dan tanggung jawab

Model Kerangka Penelitian

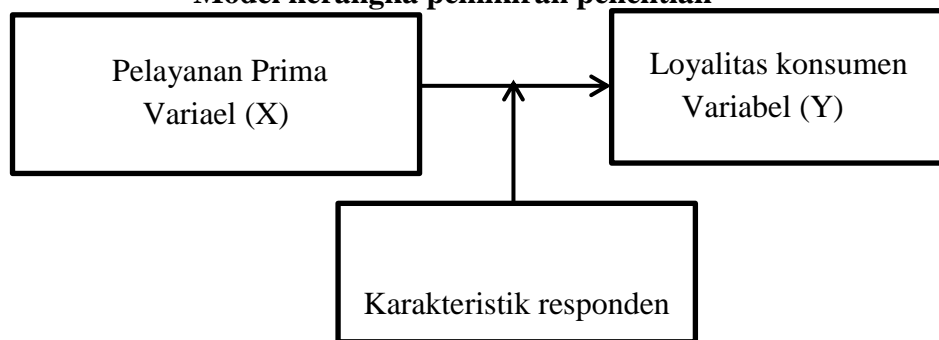
Model dalam penelitian ni dapat diterangkan bahwa pengaruh service excellent dalam meningkatkan loyalitas konsumen berdampak pada loyalitas konsumen, dengan kata lain mengakibatkan perubahan pada loyalitas konsumen. model kerangka penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1

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.

Model kerangka pemikiran penelitian



Keterangan

X variabel pelayanan prima

Y variabel loyalitas konsumen

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel digunakan untuk memberikan kesimpulan yang dapat memperjelas batasan, pengertian, dan ruang lingkup penelitian yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut:

Tabel 2.2

Variabel	Definisi	Indikator
pelayanan prima (X)	layanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan (<i>ability</i>) 2. Sikap (<i>attitude</i>) 3. Penampilan (<i>appearance</i>) 4. Perhatian (<i>attention</i>) 5. Tindakan (<i>action</i>) 6. Tanggungjawab (<i>accountability</i>)
loyalitas konsumen (Y)	loyalitas mengacu pada wujud perilaku dari	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembelian ulang 2. Kebiasaan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

	unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih.	mengomsumsi merek 3. Rasa suka yang besar pada merek 4. Ketetapan pada merek 5. Keyakinan bahwa merek tertentu merek yang terbaik 6. Perekomendasikan merek kepada orang lain
--	--	---

E. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.⁴¹ Berdasarkan identifikasi fenomena, hasil observasi pra riset, dan rumusan masalah tentang pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas konsumen dalam meningkatkan usaha laundry harapan bunda sebagaimana telah diuraikan diatas, maka hipotesis yang merupakan dugaan sementara dalam penelitian ini, dan masih harus dibuktikan secara empiris adalah :

H_a :Pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen usaha laundry

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Adminitras Dilengkapi Dengan Metode R Dan D*, (Bandung: Alfabeta,CV, 2017), h. 70.

H₀: Pelayanan prima tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen



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 Diindungi Undang-Undang

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

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan / *Field Research*. Adapun lokasi penelitian ini adalah Jalan Satria Satria, Kelurahan Tuah Madani, Kecamatan Tuah Madani, Kota Pekanbaru Riau. Alasannya memilih lokasi tersebut berdasarkan observasi banyaknya pelanggan pada usaha laundry harapan bunda.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan suatu jenis penelitian yang spesifikasikan adalah sistematis, terencana, dan terstruktur, dengan jelas sejak awal hingga pembuatan degisn penelitiannya.

Menurut Sugiyono metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁴²

C. Subjek dan Objek Penelitian

Sebagai Subjek penelitian ini adalah pelanggan laundry di harapan bunda kelurahan tuah madani sebagai sampel. Sedangkan yang menjadi objek

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung : Alfabeta Cv,2018), h. 23.

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 adalah pengaruh *service excellent* terhadap loyalitas konsumen dalam meningkatkan usaha laundry harapan Bunda Kelurahan Tuah Madani menurut perspektif ekonomi syariah.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴³ Adapun populasi dalam penelitian ini terdiri dari 2 kelompok (pengelola dan pelanggan) seluruh pengelola 1 orang dan seluruh pelanggan 48 orang.⁴⁴

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tertentu.⁴⁵ Sampel dalam penelitian ini berjumlah 49 orang, dengan dari pengelola menggunakan teknik *purposive sampling* dan dari pelanggan *total sampling* yang mana keseluruhan populasi dijadikan anggota sampel.

E. Sumber Data Penelitian

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

⁴³ *Ibid*, h. 90.

⁴⁴ Maisiriani, (Pemilik Laundry), *Wawancara*, 12 Oktober 2021.

⁴⁵ Sugiyono, *Op, Cit*, h. 91.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya.⁴⁶

F Teknik Pengumpulan Data

Beberapa metode pengumpulan data yang digunakan untuk menunjang penelitian ini, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan /data untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab, sambil tatap muka antara pewawancara dan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara.⁴⁷

2. Observasi (pengamatan)

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.⁴⁸

3. Angket (Kuesioner)

Angket adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa

⁴⁶Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi Spss Versi 17*, (Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2014), h.37.

⁴⁷ *Ibid*, h. 40.

⁴⁸ *Ibid*, h. 42.

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.

terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada. Pada penelitian ini peneliti menggunakan angket tertutup dengan pertanyaan/pernyataan yang diberikan kepada responden sudah tersedia pilihan, jadi kuesioner jenis ini responden tidak diberi kesempatan untuk mengeluarkan pendapat.⁴⁹ Jenis kuesioner yang digunakan untuk mengukur adalah skala *Likert*.

Skala *likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu.⁵⁰ Skala *likert* dilakukan dengan menghitung responden kesetujuan atau ketidaksetujuan terhadap objek tertentu. Artinya pertanyaan yang disusun memiliki kategori positif dan negatif. Untuk keperluan analisis pada penelitian ini maka diberikan skor, yaitu:

- a. Sangat setuju (SS) diberi skor 5
 - b. Setuju (S) diberi skor 4
 - c. Tidak setuju (TS) diberi skor 3
 - d. Kurang setuju (KS) diberi skor 2
 - e. Sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1.
4. Studi Dokumentasi

⁴⁹ *Ibid*, h. 44.

⁵⁰ *Ibid*, h.50.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.

Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya dari seseorang.⁵¹

C. Teknik Analisis Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, Metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan mendeskripsikan, menggambarkan, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang sedang diteliti⁵²

Metode kuantitatif merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka-angka) yang diolah dengan metode statistik. Pada dasarnya pendekatan kuantitatif dilakukan pada jenis penelitian *inferensial* dan menyandarkan kesimpulan hasil penelitian pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti.⁵³

⁵¹ Suherman, *Monograf Implementasi Kebijakan Pendidikan Karakter*, (Sumatera Barat: Pustaka Cendekia Mandiri, 2021), h. 152.

⁵² Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h. 54.

⁵³ Sutrisno Badri, *Metode Statistika Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Ombak, 2012), h. 12.

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.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yakni variabel independent (bebas) dan variabel dependent (terikat). Variabel independent disimbolkan dengan huruf (X), dan variabel dependen (terikat) disimbolkan dengan (Y).

H Teknik Analisis Data

I. Uji Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.⁵⁴

2. Uji Instrumen Penelitian

Uji kualitas data adalah uji yang disyaratkan dalam penelitian dengan instrumen kuesioner dengan tujuan agar data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Uji ini terdiri dari uji validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*).⁵⁵ Metode uji validitas pada penelitian ini menggunakan teknik *product moment pearson correlation* yang diselesaikan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total item. Skor total item adalah penjumlahan dari

⁵⁴ Sugiyono *Loc.Cit*, h. 232.

⁵⁵ Sofiyan Siregar,*Loc.Cit* h. 75.

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.

keseluruhan item. Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan *IBM SPSS Statistics 26* dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.⁵⁶ Butir pernyataan sudah dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $r_{alpha} > r_{tabel}$, maka pertanyaan reliabel.

Jika $r_{alpha} < r_{tabel}$, maka pertanyaan tidak reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data dalam model regresi variabel dependen dan variabel independennya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik jika memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Pengujian ini

⁵⁶ *Ibid*, h. 87.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya.

Ghozali lebih lanjut menyatakan pengujian normalitas dengan multivariate dengan melihat nilai kritis *z-score* kemencengan (*Skeweness- Kurtosis*) sebaran data setiap variabel. Bila rasio *Skeweness- Kurtosis* berada diantara -2 s/d +2, maka data dapat dikatakan normal. Pengambilan keputusan yang dapat dilakukan adalah:⁵⁷

Jika data (titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- 1) Jika data (titik) menyebar jauh dari garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Bila rasio *Skeweness-kurtosis* belum berada diantra -2 s/d +2, maka terjadi outlier dan data outlier harus dikeluarkan. Untuk melihat terjadi outlier dapat diketahui melalui *casewise diagnostic* atau *chart observed value- unstandardized residual* untuk mengetahui apakah suatu model regresi memiliki permasalahan normalitas dapat juga dilakukan dengan cara: analisis grafik, yaitu penarikan kesimpulan berdasarkan analisis terhadap histogram dan *normal*

⁵⁷ Ghozali , *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* . (Badan Penerbit, UIN DIP, 2014), h. 149.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

probability plot. Analisis grafik memiliki banyak kelemahan karena penarikan kesimpulan hanya berdasarkan pada pengamatan semata. Analisis ini bermanfaat pada awal analisis saja, kemudian untuk lebih detailnya ditindaklanjuti oleh analisis lain yang lebih terukur. Selain itu juga bisa dengan menggunakan teknik *Kolmogorov smirnov*. Kaidah yang digunakan untuk menguji normalitas yaitu Sig, yang ada pada hasil penghitungan *Kolmogorov- smirnov*. Apabila angka Sig lebih besar atau sama dengan 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal akan tetapi apabila kurang dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Independen). Model regresi yang baik seharusnya bebas multikolinieritas atau tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya, (2) *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 atau nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas pada data yang akan diolah.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah uji yang menilai apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model

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.

regresi linear. Uji ini merupakan salah satu uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada regresi linear.⁵⁸

d. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear berganda terdapat korelasi residual pada periode t dengan residual periode $t-1$ (sebelumnya). Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.⁵⁹

Uji autokorelasi dimaksudkan untuk mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi antar variabel penelitian dengan melihat nilai Durbin Watson pada output uji yang dibandingkan dengan nilai tabel signifikan 0,05 jumlah data penelitian serta independen. Untuk menguji apakah terjadi autokorelasi antar variabel yang diteliti, maka digunakan uji Durbin Watson yaitu dengan membandingkan nilai Durbin Watson yang dihitung dengan DI dan Du yang ada dalam tabel dengan ketentuan sebagai berikut :

1. $DI < Dw \text{ hitung} < Du$: tidak dapat disimpulkan
2. $Dw \text{ hitung} < DI$: ada autokorelasi positif
3. $4 - Du < Dw \text{ hitung} < 4 - DI$: tidak ada autokorelasi
4. $Dw \text{ hitung} > 4 - Du$: ada autokorelasi negative
5. $4 - DI < Dw \text{ hitung} > 4 - Du$: tidak dapat disimpulkan

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

⁵⁸ Muhammad Yusuf dan Lukman Daris, *Analisis Data Penelitian Teori Dan Aplikasi Dalam Bidang Perikanan*, (Bogor : PT Penerbit IPB Press, 2018), h.76.

⁵⁹ *Ibid*, h. 152.

Salah satu alat yang dapat digunakan dalam memperdiksi permintaan di masa yang akan datang dengan berdasarkan data masa lalu, atau untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*) adalah menggunakan regresi linier. Regresi linier dibagi ke dalam dua kategori, yaitu regresi linier sederhana dan regresi berganda. Regresi sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*) tujuan penerapan kedua metode ini adalah untuk meramalkan atau memperdeksi besaran nilai variabel tak bebas (*dependent*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*).

Rumus regresi linier sederhana.⁶⁰

$$Y = a + b.X$$

Dimana

Y = variabel terikat (pelayanan primat)

X = variabel bebas

a dan b = konstanta

5. Uji Hipotesis

- a. Uji Parsial (Uji T)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

⁶⁰ Syofian Siregar, *Loc.Cit*, h. 379.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.⁶¹ Kreteria pengujian sebagai berikut :

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

- b. Uji kalefisien determinan (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai *koefisien determinasi* adalah diantara nol dan satu.⁶² Angka ini akan diubah berbentuk persen, artinya presentase sumbangan pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent*.

⁶¹Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, (Gogyakarta : Unit Penerbit Dan Percetakan,2011), h. 105.

⁶² *Ibid*, h. 108

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

1. Berdasarkan uji t (parsial) variabel pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap konsumen dimana t-hitung sebesar 5,063 dengan nilai sign sebesar 0,000, Berdasarkan Uji Koefisien Determinasi (R^2) didapati hasil sebesar 0,353 yang berarti kontribusi variabel bebas mempengaruhi variabel terikat sebesar 35,3%, sedangkan sisanya sebesar 64,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.
2. Kendala dalam meningkatkan usaha laundry yaitu, pada masa covid-19, tingkat persaingan, sulitnya mencari pelanggan tetap, persamaan harga, kekurangan modal, dan lokasi yang tidak strategis.
3. Pelayanan prima terhadap konsumen/pelanggan, dengan sikap melayani dan rendah hati dalam diri pengusaha /karyawan, dan kemampuan berkomunikasi dengan baik, upaya memberikan perhatian dan murah senyum sehingga membuat pelanggan senang, maka pelayanan tersebut dapat di katakan sesuai dengan sistem Ekonomi Syariah.

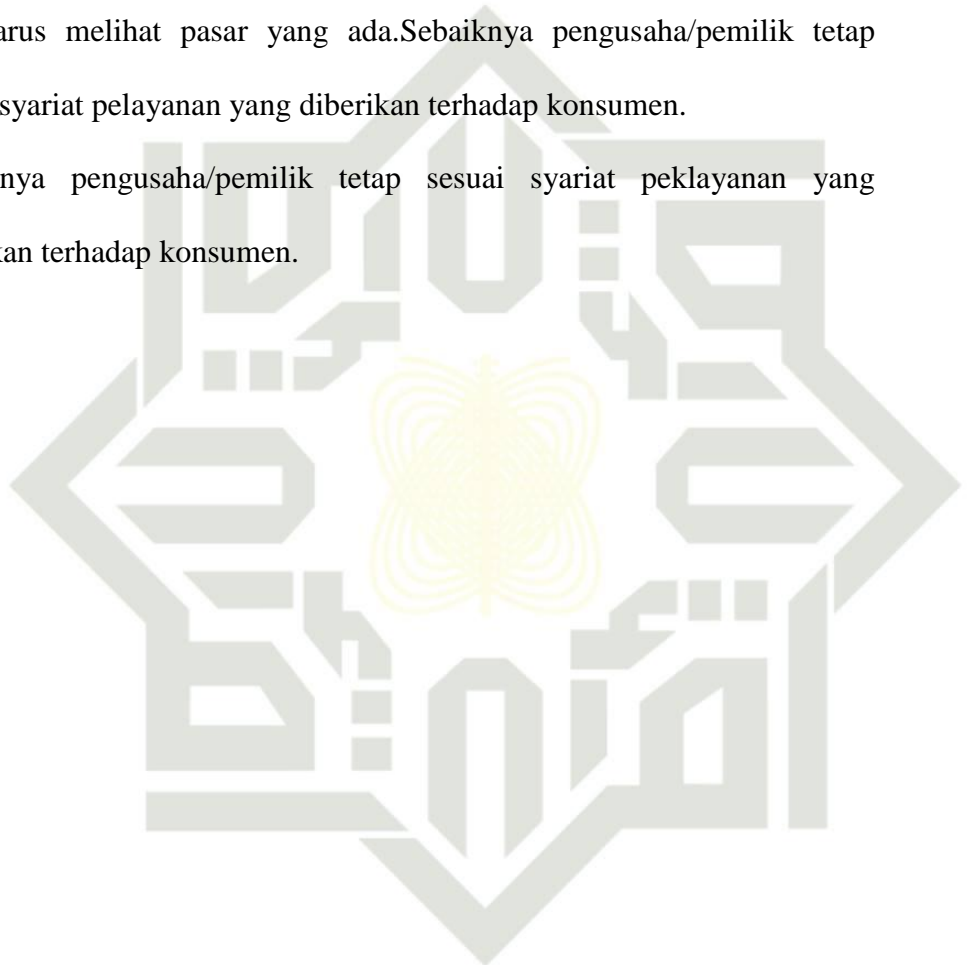
UIN SUSKA RIAU

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. Saran

1. Pengusaha/ pemilik laundry agar lebih fokus dalam menjalankan usaha.
2. Pengusaha/pemilik sebaiknya tingkat pelayanan lebih diutamakan lagi, memberikan kenyamanan terhadap pelanggan, serta memperluas pemasaran dan harus melihat pasar yang ada. Sebaiknya pengusaha/pemilik tetap sesuai syariat pelayanan yang diberikan terhadap konsumen.
3. Sebaiknya pengusaha/pemilik tetap sesuai syariat pelayanan yang diberikan terhadap konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Astrid Puspaningrum, *Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan* Malang : Media Nusa Creative, 2017.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika, 2018.
- Dendy Sugoyono, *Kamus Bahasa Indonesia* Jakarta : Pusat Bahasa, 2008.
- Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontempore*, Bandung : Alfabeta, 2018.
- Etta Mamang Sangadji Dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta : Cv Andi Offset, 2013.
- Friska Mastarida Dkk, *Service Management*, Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Gede Widya Suputra, *How To Creative Service Excellent For Your Guests*. Bali : Nilacakra, 2021.
- Ghozali , *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit, UNDIP, 2014.
- Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* Jakarta : PT Bumi Aksara, 2007.
- Hermawan Kertajaya, *Syariah Marketing* Bandung : Penerbit Mizan, 2006.
- Idris Parakkas,. *Pemasaran Syariah Era Digital*, Bogor : Linden Bestari, 2020.
- Ikhya Ulumiddin, *Al-Quran Dilengkapi Panduan Wakaf Dan Ibtida'* Jakarta : PT Suara Agung, 2017.
- Imam An-Nawawi, *Matan Dan Terjemahan Hadits Arbain An-Nawawi*, Jakarta : Darul HAQ, 2018.
- Jabar. *Al-Qur'an Dan Terjemah, Mushaf Al-Izha*, Bandung : Sp Raudhah Jannah, 2010.
- Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami* Semarang : Walisongo Press, 2009.

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.

Moh Nazir, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.

Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Yogyakarta : Unit Penerbit Dan Percetakan, 2011.

Muhammad Yusuf Dan Lukman Daris, *Analisis Data Penelitian Teori Dan Aplikasi Dalam Bidang Perikanan*, Bogor : PT Penerbit IPB Press, 2018.

Purboyo Dkk, *Perilaku Konsumen (Tinjauan Koseptual Dan Praktis)*, Bandung : Cv Media Sains Indonesia, 2021.

Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok : Prenadamedia Group, 2018.

Sopiah Dkk, *Salesmanship (Kepenjualan)*, Jakarta : PT Bumi Aksara, 2016.

Syafrida Hafni Sahir Dkk, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta : Yayasan Kita Menulis, 2021.

Sugiyono, *Metode Penelitian Adminitras Dilengkapi Dengan Metode R Dan D*, Bandung : Alfabeta, Cv, 2017.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta Cv, 2018.

Suherman, *Monograf Implementasi Kebijakan Pendidikan Karakter*, Sumatera Barat : Insan Cendekia Mandiri, 2021.

Sutrisno Badri, *Metode Statistika Untuk Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: Ombak, 2012.

Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi Spss Versi 17*, Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2014.

Wika Rinawati Dan Prihatuti Ekawatiningsih, *Manajemen Pelayanan Makanan Dan Minuman* Yogyakarta : Uny Press, 2019.

Yoyok Prasetyo, *Ekonomi Syariah*, Jawa Timur : Aria Mandiri Group, 2018.

D. Jurnal/Skripsi

Agtovia Frim ayas, *Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo*, Jurnal Cakrawala., 2017.

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.

Febi Silvia, *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Makassar II*, Makassar, 2011.

Nurlia, *Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent*, Jurnal Meraja, 2018.

Rudolf Leiwakabessy, *Pengaruh Peran Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Tingkat Loyalitas Karyawan Pad Apt. Wapoga Mutiara Industries Biak*, Jurnal Gema Kampus, 2018.

Tanti Purnawati Sari, *Analisis Excellent Service Terhadap Efektivitas Penjualan Barang Usaha Kecil Menengah Dikota Samba Rampaspota Kabupaten Manggarai Timur*, Makasar, 2020.

Uni Rahmandani Dkk, *Customer Relations Melalui Pelayanan Prima*, Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat, Bandung, 2018.

Widi Nugrahaningsih Dan Mira Erlinawati, *Imlementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online*, Jurnal Serambi Hukum, 2017.

Zein Bastiar, *Service Excellent Dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Manajerial, 2010.

C.Website

Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Laundry, Diakses Dari <https://Mesinlaundry.Com/CaraMeningkatkanKepuasapelangganlaundry/> Pada Tgl 12 Oktober 2021 Pukul 16:32.

Irdina Anggie Saputri, *Pentingnya Service Excellent Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Diakses Dari <https://M.Kumparan.Com/Irdina-Anggie/Pentingnya-Service-Excellent-Terhadap-Loyalitas-Pelanggan-1utkthjizlc/4> Pada Tgl 12 Oktober 2021 Pukul 16:32

[Tafsir Surat Al-Baqarah ayat 267 | Learn Quran Tafsir \(learn-quran.co\)](https://learn-quran.co), di akses pada tanggal 30 januari 2022 pada pukul 20:20.

DOKUMENTASI





REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/147712
T E N T A N G



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

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor Un.04/F.1/PP.00.9/2747/2022 Tanggal 28 Maret 2022, dengan ini memberikan rekomendasi kepada

- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : RATNA LUCIANA |
| 2. NIM / KTP | : 11820521532 |
| 3. Program Studi | : EKONOMI SYARIAH |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : PENGARUH SERVICE EXCELLENT TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DALAM MENINGKATKAN USAHA LAUNDRY HARAPAN BUNDA MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH |
| 7. Lokasi Penelitian | : LAUNDRY HARAPAN BUNDA JALAN SATRIA, SIMPANG BARU, KECAMATAN TAMPAN, KOTA PEKANBARU, RIAU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperfunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 24 Mei 2022



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KECAMATAN TUAH MADANI
KELURAHAN TUAHMADANI
ALAMAT : JALAN SAUDARA PEKANBARU

Pekanbaru, 29 Juni 2022

Nomor : 20 / TM / VI / 2022
Lampiran: -
Perihal : Rekomendasi Riset

Kepada Yth
REKTOR UIN SUSKA
di -

Pekanbaru

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : EDI WARDILA, S.Pd..MP.d
NIP : 19711007 199504 1 001
Jabatan : Lurah Tuahmadani
Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru
Alamat : Jl. Saudara Kota Pekanbaru

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : RATNA LUCIANA
NIM : 11820521532
Jurusan : Ekonomi Syariah S1
Semester : VIII (Delapan)
Lokasi : Jl. Satria RT.03 RW.07 Kelurahan Tuahmadani

Berdasarkan Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Ketua RT.03 RW.07 Kelurahan Tuahmadani Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru , mahasiswa tersebut dari UIN SUSKA Pekanbaru telah melakukan riset di Wilayah RT 03 RW.07 Kelurahan Tuahmadani tanggal, 28 Juni 2022, dengan judul "**Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Konsumen Dalam Meningkatkan Usaha Laundry Harapan Bunda Kelurahan Tuah Madani Kecamatan Tuah Madani Menurut Perspektif Ekonomi Syariah**".

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



LURAH TUAHMADANI

EDI WARDILA, S.Pd..MP.d
NIP. 19711007 199504 1 001



UIN SUSKA RIAU

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

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Pasar Pekanbaru 28293 PO.Box. 1084 Telp. 0761-862847
Fax. 0761-562032 Web www.uin-suska.ac.id E-mail retkor@uin-suska.ac.id

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

Proposal dengan judul , Pengaruh *Service Excellent* Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Meningkatkan Usaha Laundry Harapan Bunda Menurut Perspektif Ekonomi Syariah, ditulis oleh saudara :

Nama : Ratna Luciana
NIM : 11820521532
Program Studi : Ekonomi Syariah
Diseminarkan pada :
Hari / Tanggal : Senin, 17 Januari 2022
Narasumber : I. Rozi Andrini, M.E
II . Madona Khairunisa, ME, Sy

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

Narasumber Metodologi

Madona Khairunisa, ME, Sy

NIP. 130217028

Pekanbaru, 9 februari 2022

Narasumber Materi

Rozi Andrini, ME

NIP. 199405022018012002

Kepala Sub. Bagian Akademik

Jalinus S. Ag

NIP. 197508012007011023



UIN SUSKA RIAU

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

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SHARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuah Madara Pekanbaru 28293 P.S. Box. 1004 Telp. / Fax 0790-7602002
Web: www.fatih.uin-suska.ac.id Email: fatih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.01.1/1949/2022

Pekanbaru, 11 Maret 2022

Sifat : Penting

Lamp. : -

Hal : *Pembimbing Skripsi*

Kepada

Yth. 1. Jonnius S.E.,MM, Pemb. I Materi

2. Hairul Amri, M.Ag, Pemb. II Metodologi

Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru

المعلم عليكم ورحمة الله وبركاته

Dengan Hormat,

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

Nama	RATNA LUCIANA
NIM	11820521532
Jurusan	Ekonomi Syariah S1
Judul Skripsi	Pengaruh Service Excellent Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Meningkatkan Usaha Laundry Harapan Bunda Menurut Perspektif Ekonomi Syariah
Lama Membimbing	Maksimal 6 bulan (11 Maret 2022 s.d 11 September 2022)

Kepada Saudara diharapkan membimbing metodologi dan materi, sebagaimana proposal terlampir. Demikian disampaikan atas kerjasama Saudara, terima kasih.



Wakil Dekan I

Wakil Dekan I

Dr. H. Erman, M.Ag

NIP. 19751217 200112 1 003

Tembusan:

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
كلية الشريعة والقانون
FACULTY OF SHARI'AH AND LAW

Il. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuah Masayu Pekanbaru 28293 Telp. 0756-1004 Telp. Fax 0756-362002
Web: www.fsh.uin-suska.ac.id Email: fsh@uin-suska.ac.id

Nomor Un 04.F.LPP.00.9.2747/2022
Sifat Biasa
Lamp. 1 (Satu) Proposal
Hal **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 28 Maret 2022

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

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

Nama : RATNA LUCIANA
NIM : 11820521532
Jurusan : Ekonomi Syariah S1
Semester : VIII (Delapan)
Lokasi : Laundry Harapan Bunda Jalan Satra, Simpang Baru,
Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru, Riau.

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul
:PENGARUH SERVICE EXCELLENT TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
DALAM MENINGKATKAN USAHA LAUNDRY HARAPAN BUNDA MENURUT
PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH.

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

Demikian disampaikan, terima kasih.



Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau



JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

Jl. H.R. Soebrandt No. 155 KM 18 Simpang Baru Pekanbaru Pekanbaru 28291

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

www.jurnalhukumislam.com email: admin@jurnalhukumislam.com

Hp. 081275158167 085213573669

SURAT KETERANGAN

Pengelola jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa

Nama : RATNA LUCIANA

NIM : 11820521532

Jurusan : EKONOMI SYARIAH

Judul : PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP
KONSUMEN DALAM MENINGKATKAN USAHA
LAUNDRY HARAPAN BUNDA KELURAHAN TUAH
MADANI MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH

Pembimbing 1 : Jonnius, SE,MM

Pembimbing 2 : Hairul Amri M,Ag

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



Pekanbaru, 09 Juni 2022

Pimpinan Redaksi,

Dr. M. Albi Syahrin, S.H., M.H., CPL

NIP. 19880430 201903 1 010

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agung

Jabatan : RT 03/RW.07 KEL. TUAH MADANI KEC. TAMPAN PEKANBARU

Dengan ini menerangkan mahasiswa yang beridentitas

Nama : Ratna Luciana

Nim : 11820521532

Fakultas : Syariah dan Hukum

Universitas : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Telah melakukan penelitian di Usaha Laundry Harapan Bunda Kelurahan Tuah Madani untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Konsumen Dalam Meningkatkan Usaha Laundry Harapan Bunda Kelurahan Tuah Madani Menurut Perspektif Ekonomi Syariah**".

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



RT.03/RW.07 Kel Tuah Madani



Penulis memulai pendidikan formal di Sekolah Madrasah Ibtidaiyah. Setelah lulus pada tahun 2012, penulis melanjutkan pendidikan ke Madrasah Tsanawiyah Parit Ambon kemudian lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan pendidikan ke MAN 3 Inhil Kecamatan Mandah kemudian lulus pada tahun 2018. dan di tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan kembali ke sebuah perguruan tinggi, tepatnya ke Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dengan Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum.

Ketika menjalani perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, penulis melaksanakan kegiatan PKL (Praktik Kerja Lapangan) di BAZNAS Inhil, dan juga telah mengikuti kegiatan KKN (Kuliah Kerja Nyata) berbasis daring pada tahun 2021. Penulis memulai penelitian pada bulan Februari sampai Mei 2022 dengan judul penelitian "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Konsumen Dalam Meningkatkan Usaha Laundry Harapan Bunda Kelurahan Tuah Madani Menurut Perspektif Ekonomi Syariah." Pada tanggal 23 Juni 2022, penulis menjalani sidang skripsi dan resmi memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Ratna Luciana. Lahir di Kundur Ringin, Kecamatan Pelangiran, Kabupaten Indragiri Hilir lahir pada tanggal 23 April 1998, merupakan anak ketiga dari ketiga orang bersaudara. Penulis berdomisili di Jln. Satria kelurahan Tuah Madani Kecamatan Tuah Madani RT 03 RW 07 Pekanbaru.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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