

**PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MENURUT EKONOMI ISLAM
(Studi Kasus Dr. Laundry di Kelurahan Simpang
Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Sebagian Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy)**



OLEH

**YULIANA
11025203294**

PROGRAM S1

JURUSAN EKONOMI ISLAM

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM RIAU

1436 H/2015 M

REPUBLIC OF INDONESIA
KEMENTERIAN KEHUTANAN
DIREKTORAT JENDERAL BUDIDAYA HEWAN
DIREKTORAT BUDIDAYA SAPI
Surabaya, 15 Desember 2014

REKORD

Hal ini menyatakan bahwa telah dilakukan pemeriksaan terhadap dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pendaftaran sapi yang bersangkutan di Kabupaten Gresik, Jawa Timur.

Hasil pemeriksaan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Nama Sapi: ...
2. Nomor Identifikasi: ...
3. Jenis Kelamin: ...
4. Warna Kulit: ...
5. Warna Mata: ...
6. Warna Telinga: ...
7. Warna Kulit Kepala: ...
8. Warna Kulit Tubuh: ...
9. Warna Kulit Kaki: ...
10. Warna Kulit Leher: ...
11. Warna Kulit Dada: ...
12. Warna Kulit Perut: ...
13. Warna Kulit Punggung: ...
14. Warna Kulit Ekstremitas: ...
15. Warna Kulit Kepala: ...
16. Warna Kulit Tubuh: ...
17. Warna Kulit Kaki: ...
18. Warna Kulit Leher: ...
19. Warna Kulit Dada: ...
20. Warna Kulit Perut: ...
21. Warna Kulit Punggung: ...
22. Warna Kulit Ekstremitas: ...

Ditandatangani dan ditandatangani oleh Kepala Kantor dan Kepala Kantor Kabupaten Gresik, Jawa Timur.

[Signature]
Kepala Kantor

[Signature]
Kepala Kantor Kabupaten Gresik, Jawa Timur

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: **PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENURUT EKONOMI ISLAM (Studi Kasus Dr. Laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru)**. Penelitian ini di latar belakang oleh pengamatan penulis tentang seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dapat dijadikan sebagai acuan dalam peningkatan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan pelanggan yang optimal.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Dr. Laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru. Bagaimana bentuk-bentuk pelayanan Dr. Laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru, dan Bagaimana tinjauan ekonomi Islam tentang Pengaruh pelayanan dan kepuasan pelanggan Dr. Laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru.

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Dr. Laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru. Untuk Mengetahui bagaimana bentuk-bentuk pelayanan Dr. Laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru. Dan untuk mengetahui bagaimana tinjauan ekonomi Islam tentang hubungan antara pelayanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Dr. Laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa Dr. Laundry pada bulan Desember tahun 2014 yang berjumlah 450 konsumen dan sampelnya penulis mengambil sebanyak 10% yaitu sebanyak 45 konsumen dengan menggunakan metode *insidental sampling*. dalam pengumpulan data, menggunakan observasi, kuesioner, dan studi pustaka.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Dr. Laundry. hal ini dapat dilihat dari nilai korelasi sebesar 0,841. Besarnya koefisien determinasinya adalah sebesar 0,707 mengandung pengertian bahwa pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 71% sedangkan 29% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung $(10,180) > t$ tabel $(2,01669)$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Bentuk-bentuk pelayanan yang di berikan dr. laundry adalah pelayanan kilat, pelayanan one day service, pelayanan pemilihan parfum, pelayanan antar jemput gratis, pelayanan harga murah dan pelayanan fasilitas fisik. Selanjutnya

apabila di tinjau menurut ekonomi Islam pelayanan yang diberikan oleh Dr. laundry sesuai dengan prinsip Islam, baik dari segi *tangible* (bukti fisik), *realibility* (kehandalan), *responsivennes* (daya tanggup), *Asurance* (jaminan), dan *empaty* (empati/perhatian).

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji hanya milik Allah SWT sekalian alam yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Sholawat dan salam semoga terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuliskan amanah dan risalah sehingga kita bisa merasakan nikmatnya iman, Islam dan ukhuwah.

Skripsi yang berjudul **“Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Dr. Laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru)”** dimaksud untuk melengkapi tugas dan memenuhi sebagian syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.Sy) pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini banyak sekali bantuan, perhatian, bimbingan, motivasi, sarana dan pikiran dari berbagai pihak yang penulis dapatkan, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Ayahanda Tukirun dan Ibunda Sholehah yang senantiasa memberikan motivasi, do'a, dukungan penuh, baik moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, semoga ayahanda dan ibunda selalu dalam lindungan Allah SWT. Dan tidak lupa juga kepada seluruh keluarga yang telah mendo'akan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis.

2. Bapak Prof. DR. H. Munzir Hitami MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di UINSuska Riau.
3. Bapak Dekan DR. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr.H.Mawardi M Saleh, MA. selaku Pembantu Dekan I, Ibu Dr. Hj. Hertina, M.Pd selaku pembantu Dekan II dan Bapak Zulkifli, MA. selaku pembantu dekan III diFakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.
5. Bapak Kamiruddin, MA. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam serta Bapak Bambang Hermanto, M.Ag selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi IslamFakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.
6. Bapak Prof. Dr.Akhmad Mujahidin, MA selaku penasehat akademik penulis selama menjalani masa perkuliahan.
7. Bapak Syamsurizal, SE,M.Sc.Ak,CA selaku dosen pembimbing skripsi yang memberikan bimbingan, motivasi, saran dan koreksi serta telah menyediakan waktunya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosenbeserta para jajaran akademik Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.
9. Kepada dan seluruh karyawan Perpustakaan UIN Suska Riau yang telah memberikan fasilitas yang sangat berharga kepada penulis.

10. Pimpinan dan karyawan serta para konsumen Dr. Laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru yang telah membantu penulis memberikan data dan informasi dalam penyelesaian skripsi ini.

11. Sahabatku tersayang Siska Nurjanah, Desi Maharani, Zuratul Hikmah, Intan Sukmawati, Riza Filiang, Isnawati, Helen Anggraini, kakak-kakak kos Nur Aisyah, Eka Lisnawati, serta adek kos Tin Setia yang selalu menjadi pendorong dan motivator serta seluruh keluarga besar EI6/2010, sahabat KKN/2013 Bengkalis, dan serta seluruh teman yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang semuanya telah banyak memberikan dukungan demi kelancaran penyusunan Skripsi ini, sehingga dapat diselesaikan dengan baik, semoga kita semua sukses dalam mencapai cita-cita. Aamiin

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang baik dan setimpal kepada mereka yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis hanya bisa berharap semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya, dan serta bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan

Aamiin.....!!!!

Pekanbaru, Maret 2015
Penulis,

YULIANA
NIM: 11025203294

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
E. Metode penelitian.....	10
F. Model kerangka Berfikir	15
G. Variabel	16
H. Hipotesa.....	16
I. Sistematika Penulisan	17
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Latak Geografis dan Demografis.....	19
B. Sosial Budaya dan Adat Istiadat.....	21
C. Agama dan Pendidikan.....	22
D. Kondisi Sosial Ekonomi	25
E. Sejarah Singkat Usaha Dr.Laundry	26
F. Struktur Organisasi	26

BAB III	PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN	
A.	Pelayanan	29
1.	Pengertian pelayanan	29
2.	Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	34
3.	Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	36
B.	Pelayanan Dalam Pandangan Islam	40
C.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	45
1.	Kepuasan Konsumen (Pelanggan).....	49
2.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	50
3.	Dasar-Dasar Pelanggan.....	51
D.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	53
E.	Kepuasan Pelanggan Dalam Pandangan Islam	55
F.	Tanggung Jawab Jasa Laundry.....	57

BAB IV	PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENURUT EKONOMI ISLAM (Dr. Laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru)	
A.	Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelangga Dr.laundry	52
B.	Anasila Data	82
C.	Bentuk-Bentuk Pelayanan Dr.laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru.....	90
D.	Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menurut Ekonomi Islam	93

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan	98
B.	Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN