

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN PADA
BABY SHOP QOMAI-LA AIR TIRIS DITINJAU
MENURUT EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Syariah (SE.Sy) Pada Fakultas Syariah dan Hukum



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

NURMALA WUSTI
NIM. 10825004283

**PROGRAM SI
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2015**



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

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Alamat : Jl. H.R. Subrantas KM. 15 Tampan Pekanbaru - Riau No. Telp. 0761-28293

Fax. 0761-21129, Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : iain-sq@pekanbaru.indo.net.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi yang berjudul "KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN PADA BABY SHOP QOMAI-LA AIR TIRIS DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM" yang ditulis oleh:

Nama : NURMALA WUSTI
Nim : 10825004283
Jurusan : Ekonomi Islam

Telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Panitia Sarjanan Program S1 pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 25 Juni 2015

Sehingga dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (SE, Sy).

Pekanbaru, 29 Juli 2015

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum,



Dr. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd
NIP. 19711001 199503 1 002

PANITIA UJIAN SARJANA

KETUA

Dr. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd
NIP. 19711001 199503 1 002

SEKRETARIS

Nur aini Sahu, SH, MH
NIP. 19590711 199503 2 001

PENGUJI I

Bambang Hermanto, M.Ag
NIP. 19780214 200003 1 001

PENGUJI II

M. Abdi Alpraktur, MA
NIP. 19720701 199803 1 003

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul: **Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Pada Baby Shop Qomai-La Air Tiris ditinjau Menurut Ekonomi Islam.**

Kualitas pelayanan merupakan syarat kelangsungan hidup dari perusahaan penghasil produk atau jasa. Tinggi nya kualitas pelayanan yang diberikan akan tercermin pada aspek kepuasan para pengguna jasa (pelanggan). Kualitas pelayanan sebagai suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyediaan produk sesuai dengan ukuran berlaku pada produk untuk memenuhi kebutuhan. Keinginan dan harapan orang yang dilayani.

Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan Baby Shop Qomai-la Air Tiris dan bagaimana kualitas pelayanan Baby Shop Qomai-la dalam pandangan Ekonomi Islam. Penelitian ini bersifat lapangan, maka dalam pengumpulan data penulis menggunakan teknik observasi, wawancara dan angket. Sebagai data primer adalah data yang yang diperoleh langsung dari tempat penelitian, yaitu Baby Shop Qomai-la Air Tiris dan yang berhubungan dengan penelitian dan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari literatur yang berkaitan dengan pembahasan yang diteliti, yaitu beberapa buku ilmiah yang mendukung penelitian. Sedangkan metode analisa data yang digunakan dalam penelitian adalah metode analisa kualitatif, yaitu setelah data terkumpul, data-data tersebut diklarifikasikan dalam kategori-kategori atas dasar persamaan jenis, kemudian data tersebut dihubungkan antara yang satu dengan yang lainnya sehingga akan diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah yang diteliti.

Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan Baby Shop Qomai-la Air Tiris terhadap konsumen dalam memberikan pelayanannya yaitu belum maksimal karena masih ada karyawan yang melayani pelanggan dengan pilih kasih, karyawan yang melayani pelanggan dengan senyum hanya kadang-kadang saja, karena Cuma sebagian karyawan yang melayani pelanggan dengan senyum, dan juga produk yang ditawarkan kadang-kadang tidak sesuai dengan keinginan.

Dalam pandangan ekonomi Islam, pelayanan yang diberikan oleh pihak Baby Shop Qomai-La Air Tiris belum sesuai dengan syari'at ekonomi Islam. Karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan Baby Shop Qomai-La Air Tiris belum sesuai dengan konsep pelayanan dalam Islam yaitu: *dimensi realible* (kehandalan), *dismensi responsiveness* (daya tanggap), *dimensi asurance* (jaminan), *dimensi empathy* (empati), dan *dimensi tangibles* (bukti fisik)

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah, berkat rahmat dan hidayah dari Allah SWT yang telah diberikannya kepada penulis, akhirnya penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam selalutercurahan buat Nabi Muhammad SAW, yang diutus untuk menyempurnakan akhlak dan menutupi risalah kenabian.

Skripsi ini sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy), pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan Judul **Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Pada Baby Shop Qomai-La Air Tiris Ditinjau Menurut Ekonomi Islam.**

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak, karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ayahanda Rafani dan Ibunda Zalina beserta asuami Elva Yesi yang telah berkorban moril dan materil dan tidak pernah bosan memberikan dorongan dan nasehat kepada penulis demi kesuksesan penulisan selama menimba ilmu pengetahuan. Jasadan pengorbanannya tidak dapat dibalas dengan apapun, hanya Allahlah yang membalasnya.
2. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, MA serta Wakil Rektor I, II dan III

3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Bapak DR. H. Akbarizan, MA, M.Pd serta Wakil Dekan I, II dan III
4. Ketua Jurusan Ekonomi Islam Bapak Kamirudin M.Ag dan Sekretaris Bapak Bambang Hermanto M.Ag yang telah memberikan pelayanan dan bimbingan yang berharga selama ini.
5. Terima kasih kepada Bapak Khairul Amri M.Ag selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis
6. Bapak Ibu dosen serta karyawan-karyawati Fakultas Syariah dan Hukum yang telah banyak membantu penulis selama perkuliahan ini.
7. Kepala perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta seluruh karyawan dan karyawati yang telah berjasameminjamkan bukunya sebagai referensi bagi penulis.
8. Sahabat-sahabat angkatan 2008 di jurusan Ekonomi Islam yang memberikan masukan selama penyelesaian skripsi ini.
9. Serta semua pihak yang tidak disebutkan yang telah memberikan bantuan dan dorongan serta nasehatnya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan informasi yang penulis miliki. Untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnyaterimakasihassegala yang
telahdiberikankepadapenulissemogakebaikan yang
telahdiberikankepadapenulismendapatkanimbalanpahala yang setimpaldari Allah
SWT.Besarharapanpenulismudah-
mudahanskripsiinibermanfaatbagipenuliskhususnyadanbagipembacaumumnya.

Pekanbaru, 20 Mei 2015
Penulis

NURMALA WUSTI
NIM. 10825004283

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LatarBelakangMasalah	1
B. BatasanMasalah	9
C. RumusanMasalah	9
D. TujuandanKegunaanPenelitian.....	10
E. MetodePenelitian	11
F. SistematikaPenulisan	13
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	14
A. SejarahBerdirinya Baby Shop Qomai-La Air Tiris	14
B. Sistempengelolaan Baby Shop Qomai-La.....	15
C. Ketenagakerjaan	17
D. Pendidikan Dan KehidupanBeragama.....	18
BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN	22
A. PengertianPelayanan.....	22
B. Dasar-DasarPelayanan.....	33
C. Ciri-CiriPelayanan Yang Baik.....	36
D. KonsepPelayananDalamEkonomi Islam	43
BAB IV HASIL PENELITIAN	47
A. Tanggapan KonsumenTerhadapKualitasPelayanan Baby Shop Qomai-la Air Tiris	47
B. TinjauanEkonomi Islam TerhadapKualitasPelayanan Baby Shop Qomai-la Air Tiris	55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA