

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA
SERVIS SEPEDA MOTOR DI BENGKEL RIDHO SERVIS
KOTA BANGUNKAMPAR MENURUT TINJAUAN
EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Syariah (Se.Sy)



UIN SUSKA RIAU

MUKHLISIN
11125101294

**PROGRAM S1
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2015 M / 1437 H**



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 28293 PO. Box. 1004 No. Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052, Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : rektor@uin-suska.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul "KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA SERVIS SEPEDA MOTOR DI BENGKEL RIDHO SERVIS KOTA BANGUN KAMPAR MENURUT TINJAUAN EKONOMI ISLAM" yang ditulis oleh:

Nama : MUKHLISIN
NIM : 11125101294
Jurusan : EKONOMI ISLAM

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang panitia sarjana program Strata Satu (S1) pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada :

Hari : RABU
Tanggal : 07 Oktober 2015
Bertepatan : 23 Dzulhijjah 1436 H

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 Islam.

Pekanbaru, 19 Oktober 2015

DEKAN,

Dr. H. AKBARIZAN, M.Ag, M.Pd
NIP. 1971 1001 1995 03 1 002

PANITIA UJIAN SARJANA

KETUA

Dr. H. ZULKIFLI, M.Ag
NIP: 19741006 200501 1 005

PENGUJI I

SYAHPAWI, S.Ag, M.Sh
NIP. 19730307 200701 1 032

SEKRETARIS

ZULFAHMI BUSTAMI, M.Ag
NIP: 19710101 199703 1 010

PENGUJI II

SYAMSURIZAL, SE, M.Sc, Ak
NIP: 19801216 200912 1 002

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul **Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Servis Sepeda Motor di Bengkel Ridho Servis Kota Bangun Kampar Menurut Tinjauan Ekonomi Islam**. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh asumsi sebagian pelanggan yang beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan Bengkel Ridho Servis Kota Bangun Kampar masih belum maksimal, seperti kurangnya efisiensi waktu dalam melayani jasa servis.

Penelitian ini dilakukan di Bengkel Ridho Servis, Jl. Pembangunan No. 001, Desa Kota Bangun, Kecamatan Tapung Hilir, Kabupaten Kampar. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan jasa servis yang dilakukan di Bengkel Ridho Servis Kota Bangun Kampar, bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa servis yang dilakukan, serta bagaimana tinjauan Ekonomi Islam terhadap pelayanan yang dilakukan di Bengkel Ridho Servis Kota Bangun Kampar. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pimpinan dan karyawan Bengkel Ridho Servis Kota Bangun Kampar yang berjumlah 6 orang, serta pelanggan Bengkel Ridho Servis Kota Bangun Kampar pada tahun 2014 yang berjumlah 342 orang. Karena keterbatasan dana dan waktu, maka jumlah sampel pada pihak bengkel ditetapkan dengan teknik *purposive sampling*, dan dari teknik tersebut ditetapkan sampel yaitu pimpinan bengkel. Sedangkan sampel dari pelanggan ditetapkan dengan teknik *accidental sampling* dan ukuran sampel yang diambil sebesar 10%, yaitu sebanyak 34 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, angket, dan wawancara. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Dimana peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan konsumen di Bengkel Ridho Servis Kota Bangun Kampar. Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan diukur dengan menggunakan skala likert. Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang disajikan dalam bentuk skor dari 1,2,3, dan 4.

Hasil penelitian ini adalah bahwa Bengkel Ridho Servis Kota Bangun Kampar melakukan pelayanan dengan baik berdasarkan konsep kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan indikator keandalan (*reliability*) yang meliputi kedisiplinan, tanggung jawab, dan kemudahan prosedur pelayanan, cepat tanggap (*responsive*) yang meliputi efisiensi dan kesiapan karyawan, jaminan (*assurance*) yang meliputi keamanan, pengetahuan, ketelitian, dan kejelasan informasi yang disampaikan karyawan, empati (*emphaty*) yang meliputi kesopanan dan keramahan, dan kasat mata (*tangibles*) yang meliputi kemudahan akses, ruang tunggu, peralatan, dan penampilan karyawan, maka diketahui bahwa pelanggan Bengkel Ridho Servis Kota Bangun Kampar puas dengan pelayanan yang diberikan. Dalam pandangan Ekonomi Islam, pelayanan yang baik sudah seharusnya sesuai dengan nilai-nilai Al-Qur'an dan Hadis. Namun dalam hal ini yang dilakukan karyawan masih belum sepenuhnya sesuai dengan nilai-nilai syariah.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji hanya milik Allah swt yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat 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 **“Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Servis Sepeda Motor di Bengkel Ridho Servis Kota Bangun Kampar Menurut Tinjauan Ekonomi Islam”** dimaksudkan untuk melengkapi tugas dan memenuhi sebagian syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.Sy) pada Fakultas Syariah dan 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. Kedua orang tua tercinta, ayahanda Slamet (Alm) dan ibunda Suliyah (Almh) beserta abang dan kakak penulis, Mukhtarom, Siti Rizkiyah, Hamdan, Nasikhah, Zainal Abidin, Ahmad Latif, Pujiati, Rusmiyanto, dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan motivasi, do'a, bantuan moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami M.A selaku Rektor UINSUSKA RIAU beserta pembantu Rektor.
3. Bapak Dekan Dr. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd beserta Wakil Dekan I, II, III Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA RIAU.
4. Bapak Kamiruddin, M.A selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA RIAU.
5. Bapak Bambang Hermanto, M.A selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA RIAU.
6. Bapak H. Erman, M.Ag selaku penasehat akademik yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing penulis demi penyelesaian studi di Fakultas Syariah dan Hukum.
7. Bapak Jonnius, SE, MM selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing penulis demi penyelesaian skripsi ini.
8. Para Dosen dan seluruh Staf Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA RIAU, yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis.
9. Kepada seluruh karyawan Perpustakaan UIN SUSKA RIAU yang telah memberikan fasilitas yang sangat berharga kepada penulis.
10. Bapak Acep Suramlan selaku pimpinan bengkel beserta seluruh karyawan Bengkel Ridho Servis Kota Bangun Kampar yang telah membantu penulis memberikan data dan informasi dalam penyelesaian skripsi ini.

11. Teman-teman seperjuangan jurusan Ekonomi Islam angkatan 2011 khususnya lokal C yang telah memberikan bantuan berupa motivasi, keceriaan, kebersamaan, berbagai saran dan solusi sehingga terselesainya skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat penulis yaitu Leni Novita, Abdul Kadir, Alkino, Rifqi Naldi, Riski Mulia, Faisal Hanif, Bahruddin, Wahyu Nugroho, Indriyanto, dan teman-teman lainnya yang telah memberikan bantuan berupa motivasi, keceriaan, kebersamaan, berbagai saran dan solusi sehingga terselesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkan. Semoga Do'a, motivasi, dan semangat yang telah diberikan semua pihak kepada penulis mendapatkan balasan pahala yang berlipat dari Allah swt. *Amin*.....

Pekanbaru, 13 Oktober 2015

Penulis,

MUKHLISIN
NIM: 11125101294

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
E. Metode Penelitian.....	7
F. Analisis Data	11
G. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Singkat Perusahaan	15
B. Struktur Organisasi dan Manajemen.....	16
C. Aspek Kegiatan Perusahaan	18
D. Proses Pelayanan Servis	19
BAB III : PELAYANAN (JASA) DAN KEPUASAN PELANGGAN	
A. Jasa	21
1. Pengertian Jasa.....	21
2. Manajemen Jasa	22
3. Pelayanan Prima.....	26
4. Kualitas Pelayanan	27
B. Kepuasan Pelanggan	30
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	30
2. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	31

3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	35
C. Pelayanan dalam Islam.....	36
BAB IV : KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA SERVIS SEPEDA MOTOR DI BENGKEL RIDHO SERVIS KOTA BANGUN KAMPAR MENURUT TINJAUAN EKONOMI ISLAM	
A. Pelayanan Jasa Servis Sepeda Motor yang Dilakukan di Bengkel Ridho Servis Kota Bangun Kampar	41
B. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Servis Sepeda Motor di Bengkel Ridho Servis Kota Bangun Kampar	45
C. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Pelayanan Jasa Servis Sepeda Motor di Bengkel Ridho Servis Kota Bangun Kampar	59
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	66
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN