

**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.

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PT TELKOM PROVIDER
INDIHOME KC RIAU KOTA PEKANBARU DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Fakultas Syariah Dan Hukum



UIN SUSKA RIAU

OLEH

ALVIRA DWI NOVIANA

11720525098

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

PEKANBARU

2023



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **“Hubungan Kualitas Pelayanan PT Telkom Provider Indhome KC Riau Kota Pekanbaru dengan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Syariah”**, Yang ditulis oleh :

Nama : Alvira Dwi Noviana
 NIM : 11720525098
 Program Studi : Ekonomi Syariah

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

Pekanbaru, 10 Juli 2023
 Pembimbing Skripsi

H. Syamsudin Muir, Lc, MA.
NIP. 197008172007012031

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.



PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *Hubungan Kualitas Pelayanan PT Telkom Provider Indihome KC Riau Kota Pekanbaru dengan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Syariah*, yang ditulis oleh :

Nama : Alvira Dwi Noviana
 NIM : 11720525098
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Kamis, 06 Juli 2023
 Waktu : 08.00 WIB
 Tempat : Ruang Peradilan semu (Gedung Belajar) Fakultas Syariah dan Hukum

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 10 Juli 2023

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

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

Setretaris
Syamsurizal, SE, M.Sc.Ak

Penguji I
Mhammad Albahi, SE, M.Si. Ak

Penguji II
Masnawati, SE., M.Ak

Mengetahui:
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkifli, M.Ag

11006 200501 1 005

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. 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.

ABSTRAK

ALVIRA DWI NOVIANA (2023): Hubungan Kualitas Pelayanan PT Telkom Provider Indihome KC Riau Kota Pekanbaru Terhadap Kepuasan Pelanggan Perspektif Menurut Ekonomi Syariah

Perkembangan bisnis telekomunikasi di Indonesia berkembang pesat seiring bertambahnya laju pertumbuhan penduduk. Dengan semakin berkembangnya perusahaan keluhan pelanggan terhadap jaringan provider indihome yang dipakai membuat perusahaan harus lebih extra dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kualitas produk mereka. Alasan pengambilan judul karena banyak masyarakat khususnya Kecamatan Tampan Pekanbaru yang mengeluh dengan jaringan provider indihome diantaranya harga yang relative mahal, kecepatan upload lebih rendah dibanding download, rusaknya jaringan Ketika hujan, koneksi yang menjadi down dengan waktu yang tidak menentu, teknisi kurang cakap membenahi jaringan dan keluhan lainnya.

Penelitian ini memiliki rumusan masalah; bagaimana hubungan kualitas pelayanan PT Telkom KC Riau terhadap kepuasan pelanggan, dan bagaimana perspektif ekonomi syariah tentang hubungan kualitas pelayanan PT Telkom KC Riau terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif menekankan proses penelitian pada pengukuran hasil yang objektif menggunakan data statistic. Objek penelitian ini adalah pelanggan provider indihome dengan populasi pengguna tahun 2022 sebanyak 5550, untuk mencari sampel menggunakan rumus slovin maka diperoleh sampel sebanyak 100 pengguna jaringan, sumber data yaitu data primer, sekunder, dan tersier.

Berdasarkan hasil pengolahan data Diketahui nilai r hitung untuk hubungan Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebesar $0,524 > r$ tabel $0,197$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan atau korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan. Karena r hitung atau *pearson correlations* dalam analisis ini bernilai positif maka itu artinya hubungan antara kedua variabel tersebut bersifat positif atau dengan kata lain semakin baiknya kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan pelanggan akan semakin baik pula. Dalam ekonomi syariah terdapat prinsip etika bisnis islam yaitu; ibadah (*al-tauhid*), persamaan (*al-musawat*), kebebasan (*al-hurriyat*), keadilan (*al-'adl*), tolong menolong (*al-ta'awun*), dan toleransi (*al-tasamuh*). PT Telkom KC Riau Kota Pekanbaru etika bisnis yang sesuai dengan syariat islam, dari gaya bicara, gerak-gerik, tingkah laku, penampilan, semua sudah sesuai dengan pelayanan standar perusahaan dan sesuai dengan ekonomi syariah terkait etika bisnis islam, itulah yang menyebabkan pelanggan merasa puas atas pelayanan dari PT Telkom, karena semua keluhan dari semua pelanggan terjawab dengan baik.

Kata kunci : Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Pelanggan


Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah puji dan syukur tak hentinya penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita kepada alam yang penuh dengan Ilmu pengetahuan ini.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelara sarjana pada program strata satu Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Adapun judul skripsi penulis ialah “**Hubungan Kualitas Pelayanan PT. Telkom Provider Indihome KC Riau Kota Pekanbaru Terhadap Kepuasan Pelanggan Perspektif Menurut Ekonomi Syariah**” Proses penulisan dan penelitian skripsi ini sangat banyak bantuan dari pihak-pihak yang luar biasa hebatnya, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga, semoga Allah membalasnya dengan lipat ganda atas semua kebaikan dan bantuan, baik itu berbentuk materi dan non materi. Diantaranya penulis ingin sampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua, Teti Triana CH selaku ibu dan Alfuadi Imami (alm) selaku Ayah yang sangat saya cintai serta keluarga besar yang memberikan



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.

dukungan materi dan non materi, yang senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungan motivasi hidup yang sangat luar biasa.

2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Zulkifli, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta Bapak Dr.H.Erman M.Ag selaku Wakil dekan I, Bapak Dr. Mawardi, M.Si selaku Wakil Dekan II, dan ibu Dr. Sovia Hardani., M.Ag selaku Wakil Dekan III.
4. Bapak Muhammad Nurwahid, M.Ag selaku ketua program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Syamsurizal, SE, M. Sc. Ak, selaku sekretaris program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. H. Heri Sunandar, M.CL selaku Pendamping Akademik dari awal perkuliahan hingga selesai.
7. Bapak H. Syamsuddin Muir, Lc, MA. selaku dosen pembimbing proposal sekaligus skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan yang luar sangat luar biasa, meluangkan waktu dan tenaga, memberikan ilmu dan motivasi serta membantu menyelesaikan skripsi penulis.
8. Bapak-bapak dan ibuk-ibuk seluruh dosen pengajar Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi kepada penulis.



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.

9. Bapak Azril Aziz, selaku Pimpinan Manajer Sumber daya Manusia PT Telkom KC Riau Kota Pekanbaru yang memberikan kepercayaan kepada penulis untuk meneliti di perusahaan tersebut.

10. Bapak Dr. Drs., H.M Tawwaf, M.Si selaku pimpinan perpustakaan Universitas Islam Syarif Kasim Riau yang sudah memberikan izin untuk meminjam buku terkait penelitian hingga selesai.

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 jauh lebih baik. *Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Pekanbaru, Juli 2023

Penulis

ALVIRA DWI NOVIANA
11720525098

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Kualitas Pelayanan	11
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2. Klasifikasi Jasa.....	13
3. Tujuan Kualitas Pelayanan.....	14
B. Indikator Kualitas Pelayanan	15
C. Karakteristik pelayanan yang baik	17
D. Standar Pelayanan Prima PT Telkom KC Riau	18
E. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	20

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang mengumunkan 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.

F. Pelanggan.....	32
1. Pengertian Pelanggan.....	32
2. Perilaku Pelanggan.....	32
G. Kepuasan Pelanggan	34
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	34
2. Model Kepuasan Pelanggan.....	35
3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	37
4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	39
5. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	40
6. Kepuasan pelanggan dalam perspektif Ekonomi Syariah.....	41
H. Penelitian Terdahulu	44
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Metode Penelitian	47
1. Lokasi penelitian	47
2. Subjek dan objek penelitian	47
3. Jenis penelitian	47
4. Populasi dan sampel	48
5. Sumber data.....	49
6. Teknik pengumpulan data	50
7. Analisis data	51
B. Kerangka Pemikiran	56
C. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	57



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

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
A. Hubungan Antara kualitas pelayanan PT Telkom KC Riau terhadap Customer Satisfaction Level.....	63
B. Perspektif Ekonomi Syariah terhadap hubungan antara kualitas pelayanan PT Telkom dan Customer Satisfaction Level	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	44
Tabel 3.1 Daftar Harga paket indihome	59
Tabel 4.1 Data responden berdasarkan jenis kelamin	64
Tabel 4.2 Data responden berdasarkan usia	65
Tabel 4.3 Data responden berdasarkan pekerjaan	65
Tabel 4.4 Tanggapan responden indikator realibility	68
Tabel 4.5 Tanggapan Responden indikator assurance	69
Tabel 4.6 Tanggapan responden indikator tangibels	70
Tabel 4.7 Tanggapan responden indikator empathy	71
Tabel 4.8 Tanggapan responden indikator responsiveness	72
Tabel 4.9 Hasil rekapitulasi tanggapan variable X	73
Tabel 4.10 Tanggapan responden kesesuaian harapan	75
Tabel 4.11 Tanggapan Responden minat berkunjung kembali	76
Tabel 4.12 Tanggapan Responden kesediaan merekomendasikan	77
Tabel 4.13 Hasil rekapitulasi tanggapan variabel Y	78
Tabel 4.14 Uji validasi variabel X	79
Tabel 4.15 Uji validitas variabel Y	78

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau	Tabel 4.16 Uji realibilitas.....	81
	Tabel 4.17 Uji koefisien korelasi	86
	Tabel 4.18 Uji secara parsial.....	89



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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	56
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	62
Gambar 4.1 Grafik Histogram.....	82
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	83
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedstisitas	84

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB I

PENDAHULUAN

A Latar Belakang

Dalam menjalankan suatu bisnis, perusahaan yang ingin tumbuh secara berkelanjutan mempunyai tanggung jawab tidak hanya berpijak pada single bottom line, yaitu nilai perusahaan yang direfleksikan dalam kondisi keuangan atau keuntungannya saja (profit), akan tetapi juga dihadapkan pada konsep triple bottom line yaitu kondisi ekonomi (profit), menjaga kelestarian lingkungan (planet) dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (people).¹

Perusahaan adalah sebagai suatu alat untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia yang tidak terbatas, perusahaan mendatangkan keuntungan materi bagi siapapun yang berhasil menggerakkan dan memanfaatkannya, serta mempunyai andil yang besar dalam menciptakan stabilitas ekonomi nasional, hal tersebut dapat dilihat dalam peran perusahaan dalam memberikan pendapatan kepada pemerintah pusat maupun daerah.²

Salah satu bisnis yang bermunculan saat ini adalah bisnis retailer. Bisnis ini dikenal oleh pelanggan menyediakan jasa pelayanan *self service* disamping pelanggan

¹ Illona Vicenovie Oisina Situmeang, “Corporate Social Responsibility Dipandang Dari Perspektif Komunikasi Organisasi” (Yogyakarta : Ekuilibria, 2016),h. 7-8

² M Iqbal Harori dan Toto Gunarto, “Analisis Implementasi Program CSR PTPN 7 Unit Usaha Beringin Terhadap Kesejahteraan Masyarakat”. Jurnal Ekonomi Pembangunan e-Vol. 3 No. 2, (Universitas Lampung, 2014), h.211.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

bisa sepuasnya memilih produk, tetapi mereka juga bisa berlama-lama sambil mengobrol dengan pelayannya atau sama teman yang kebetulan bertemu disitu.³

Dalam meningkatkan pendapatan suatu perusahaan membuat persaingan bisnis menjadi semakin ketat. Dengan perkembangan yang terus meningkat dari tahun ke tahun, para pelaku bisnis industry semakin berlomba-lomba untuk memenuhi kebutuhan customer. Bertambahnya aspek pencapaian suatu perusahaan dalam menargetkan tujuan akhir perusahaan yakni kesejahteraan, selain itu perusahaan dinilai sukses apabila berhasil melakukan closing kepada buyer. Angka nominal menjadi tolak ukur kejayaan suatu perusahaan. Namun saat ini, perusahaan tidak hanya mengandalkan penjualan saja, muncul aspek pencapaian yang harus dipertimbangkan, yaitu pembangunan hubungan pasca penjualan anttar seller dan buyer. Artinya, perusahaan tidak berhenti melayani pelanggan saat closing terjadi atau saat terjadi penurunan customer satisfaction, namun perlu memberikan pelayanan yang optimal supaya mungkin terjadinya repeat buying dan juga membuat pelanggan menjadi loyal terhadap produk atau jasa yang dihasilkan suatu perusahaan. Para pelaku bisnis saling berkompetensi untuk memberikan produk atau pelayanan terbaik kepada pelanggan untuk menciptakan customer satisfaction. Kepuasan pelanggan ini dapat dilihat dari berbagai perspektif, salah satunya kualitas layanan jasa yang diberikan dari perusahaan kepada pelanggan. Kualitas layanan

³ Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Yogyakarta:Pustaka Belajar, 2009), h.132

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.

diterapkan pada setiap bisnis yang memiliki aspek pelayanan ke pelanggan dan secara langsung berhadapan dengan pelanggan.⁴

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat menjadikan hubungan antara penyedia jasa dengan pelanggan menjadi harmonis, yang selanjutnya akan menciptakan loyalitas pelanggan dan akhirnya menguntungkan perusahaan. Pelanggan dapat dipastikan akan selalu berusaha memenuhi kebutuhannya dengan produk-produk berkualitas termasuk mendapatkan layanan dengan kualitas layanan yang baik⁵. Ratnasari dan Aksa (2011;93-94) menyatakan, khusus pada sector perdagangan jasa, perusahaan harus selalu mengupayakan adanya peningkatan dalam kualitas layanan, karena kualitas layanan yang semakin baik akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Hasan (2013;120) bahwa perusahaan yang dapat bertahan adalah perusahaan yang memiliki kemampuan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan secara berkesinambungan, yang menjadi kunci keunggulan bersaing perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai harapan pelanggan (Lewis dan Booms 1983 dalam Parasuraman et.al., 1985;41-50). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan, begitu sebaliknya.

⁴ Yoana Arina Pramudita dan Edwin Japarianto. "Analisa Pengaruh Customer Value dan Customer Experience terhadap Customer Satisfaction di De Kasteel Resto Surabaya", dalam *jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Volume 1., No. 1., (2013), h.1.

⁵ J.paul Peter dan Jerry C Olson, *Consumer Behavior Perilaku Pelanggan*, 9(Aceh: Erlangga:2000), h. 157.

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.

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim alam memberikan pelayanan haruslah berdasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah.

Al-Qur'an memandang bisnis sebagai pekerjaan yang menguntungkan dan menyenangkan. Al-Qur'an sering kali mengungkap bahwasanya pekerjaan dagang adalah sebuah pekerjaan yang paling menarik.⁶ Agama islam mengajarkan kepada umatnya agar setiap tindakan bisnis yang dilakukan selalu berpedoman dengan kaidah- kaidah islam. Hal ini dilakukan supaya masyarakat khususnya umat muslim tidak terjebak dalam hal yang dilarang oleh agama. Sebagaimana yang tercantum dalam Al-Quran surah Al Israa' ayat 53.

وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ
 الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا ﴿٥٣﴾

Artinya : “Dan Katakanlah kepada hamha-hamba-Ku: "Hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang lebih baik (benar). Sesungguhnya syaitan itu menimbulkan perselisihan di antara mereka. Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagi manusia.”⁷

⁶ Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar 2001),h.17.

⁷ Departemen Agama RI, *Alqur'an Terjemahannya edisi penyempurnaan* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an 2019), h. 400

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

Dalam ayat diatas dapat dikaitkan dengan kualitas pelayanan, yaitu agar berbicara terhadap sesama hendaklah dengan nada lembut dan sopan. Karena dengan berbicara lembut dan sopan kepada pelanggan akan memberikan kesan tersendiri dan mendapatkan nilai positif dimata pelanggan.

PT Telekomunikasi Indonesia. Tbk, merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara atau sebuah perusahaan yang berbentuk perseroan terbatas yang bergerak di bidang informasi dan komunikasi serta penyedia jasa jaringan telekomunikasi digital terbesar di Indonesia yang sedang berkembang pesat terutama dari bisnis data, internet, dan IT. Pada tahun 2019 PT Telkom Indonesia kembali meraih penghargaan Indonesia's Most Valuable Brand 2019. Telkom dinobatkan sebagai peringkat pertama perusahaan paling bernilai di Indonesia, dengan Brand Value senilai USD 4.615 M dan Brand Strength Index 85.54 dengan Brand Rating Triple A(AAA)⁸.

Telkom berada pada berbagai hal yang berkaitan dengan broadband product dan services portofolio, sebagai konglomerasi dengan bidang - bidang bisnis yang meliputi saling menunjang, fokus layanan Telkom tetap pada TIMES (Telecommunication, Information, Media, Edutainment dan Service). PT Telkom mempunyai jumlah pelanggan Telkomsel sebanyak 170.9 Juta Pelanggan akhir tahun 2019, dan pelanggan Indihome berhasil mencapai 7 juta pelanggan diakhir tahun 2019 dengan revenue sebesar 48%.

⁸ Content Writer, "Telkom brand paling bernilai di Indonesia dan peringkat pertama telco di Asia Tenggara", artikel dari <https://www.m.tribunnews.com>. , Diakses 18 juni 2019.

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

Peluncuran indihome pada kurun waktu 2015, juga merupakan salah satu proyek mumpuni dan utama dari PT Telekomunikasi Indonesia berupa *Indonesian Digital Network Year 2015*. Selain itu, Telkom juga melakukan suatu afiliasi dengan pengembang teknologi guna pembangunan *digital home*. Telkom melakukan claim pada tahun 2015 ketika launching, dimana terdapat akumulasi pemesanan sebesar 2000/hari sepanjang tahun 2015. Kemudian pada pertengahan tahun 2019, yakni bulan Mei akumulasi pelanggan baru Indihome menyentuh angka 3000/hari, hingga tahun 2022. Manajer Human Resources Bapak Azril Aziz mengatakan bahwa sudah ada kurang lebih 5550 pelanggan yang berlangganan jaringan Indihome untuk area Kecamatan Tampan dan sekitarnya.

Meskipun demikian seiring berjalannya waktu tingginya pelanggan indihome tidak menutup kemungkinan adanya keluhan pelanggan. Jika dilihat banyak sekali keluhan dari pengguna provider seperti di daerah kecamatan Tampan Pekanbaru, mulai dari harga yang relative mahal dari provider lainnya, kecepatan upload lebih rendah dibanding download, rusaknya jaringan. Ketika hujan, koneksi menjadi down dengan waktu yang tidak menentu, teknik yang kadang kurang “cakap” dalam membenahi jaringan dan banyak lagi keluhan lainnya.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada Manajer Human Resources Bapak Azril Aziz terjadi penurunan hubungan baik antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan di PT Telkom khususnya pada pemakai jaringan Indihome pada tahun 2021 tahun lalu. Hal ini diakibatkan karena



melemahnya jaringan yang dirasakan oleh masyarakat akhir-akhir ini, yang membuat ter kendalanya pekerjaan yang dilakukan oleh mereka.

Penggambaran situasi pada PT Telkom tersebut menunjukkan hubungan lurus antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Dalam kondisi normalnya, kualitas baik yang diberikan PT

Kualitas pelayanan dalam perspektif islam tidak bisa lepas dari sifat seseorang yang harus memiliki kejujuran, bertanggungjawab, dapat dipercaya, tidak menipu, melayani dengan khitmah dan juga tidak melupakan akhirat. Bila melaksanakan etika bisnis niscaya akan meraih sukses dalam bisnisnya, sebaliknya walaupun ia seorang muslim dan berbisnis berlabel islam, tapi meninggalkan etika bisnis, niscaya ia sulit mengembangkan bisnisnya.

Maka dalam penelitian ini mengkaji bagaimana perspektif ekonomi syariah memandang hubungan lurus antara kualitas dengan customer satisfaction dengan factor berupa strategi-strategi yang dilakukan oleh PT Telkom baik untuk mempertahankan kualitas layanan maupun untuk meningkatkan kualitas pelayanan saat terjadi penurunan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan kajian penelitian dengan judul : **Hubungan Kualitas Pelayanan PT Telkom Provider Indihome KC Riau Kota Pekanbaru Terhadap Kepuasan Pelanggan Perspektif Menurut Ekonomi Syariah**

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau

B Batasan Masalah

Agar penelitian ini mudah dan fokus, maka penulis memberikan batasan masalah yaitu hanya pada studi Hubungan Kualitas Pelayanan PT Telkom Provider Indihome KC Riau Kota Pekanbaru Terhadap Kepuasan Pelanggan Perspektif Menurut Ekonomi Syariah.

C Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan PT Telkom KC Riau kota Pekanbaru terhadap kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana perspektif ekonomi Syariah tentang hubungan kualitas pelayanan PT Telkom Provider Indihome KC Riau Kota Pekanbaru terhadap kepuasan pelanggan?

D Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan seberapa besar hubungan kualitas pelayanan PT Telkom KC Riau kota Pekanbaru terhadap kepuasan pelanggan
2. Untuk menjelaskan bagaimana perspektif ekonomi Islam tentang hubungan kualitas pelayanan PT Telkom KC Riau Kota Pekanbaru terhadap kepuasan pelanggan?

Kegunaan penelitian antara lain:

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.

1. Bagi Penulis

Penelitian ini untuk menambah pengetahuan dan wawasan melalui terapan ilmu dan teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan serta membandingkannya dengan fakta dan kondisi riil yang terjadi dilapangan. Dan mengetahui lebih lanjut bagaimana kebijakan PT. Telkom yang dilakukan oleh perusahaan terhadap pelanggan atau penggunaanya.

2. Bagi Perusahaan

Agar perusahaan dapat meningkatkan atau mempertahankan program tanggung jawab social kepada masyarakat yang membuat loyalitas pelanggan semakin tinggi.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan bagi penelitian selanjutnya dan sebagainya salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 pada jurusan Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri Sulta Syarif Kasim Riau.

E Sistematika Penulisan

Untuk melihat gambaran skripsi ini, penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam Bab ini berisi tentang pendahuluan meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, dan kegunaan penelitian.

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.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini membahas teori yang berkenaan dengan pelayanan, kepuasan pelanggan, etika bisnis dalam islam.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data dan gambaran umum lokasi penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan. Hasil penelitian meliputi : Hubungan Kualitas Pelayanan PT. Telkom KC Riau Kota Pekanbaru terhadap Kepuasan Pelanggan Ditinjau Menurut Ekonomi Islam.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan kesimpulan hasil penelitian, berdasarkan kesimpulan tersebut dikemukakan beberapa saran yang ditujukan kepada berbagai pihak.

KUTIPUSTAKAAN

LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan di dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia adalah taraf atau derajat dari kecerdasan, kepandaian dan sebagainya.⁹ Menurut Susatyo Herlambang, kualitas dapat berarti suatu cara sederhana untuk meraih tujuan yang diinginkan, dengan cara yang paling efisien dan efektif, dengan penekanan untuk memuaskan pembeli atau pelanggan. Kualitas tidak harus berupa layanan atau barang-barang yang mahal. Namun kualitas merupakan sebuah produk atau layanan yang memadai, mudah dijangkau, efisien, efektif, dan aman sehingga harus terus menerus di evaluasi dan ditingkatkan.¹⁰

Menurut Freddy Rangkuti, pelayanan adalah upaya untuk memenuhi harapan pelanggan dan sikap yang dapat mengakibatkan rasa puas¹¹. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan, yang bersifat tidak berwujud atau tidak dapat dimiliki¹².

⁹ Hoetomo, "Kamus Lengkap Bahasa Indonesia", (Surabaya: Mitra Pelajar, 2005), h. 346.

¹⁰ Susatyo Herlambang, "Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit", (Yogyakarta: Goyen Publishing, 2016), h.71-72.

¹¹ Freddy Rangkuti, "Customer Service Satisfaction & call center", (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), h.6

¹² M. Nur Rianto Al Arif, "Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah", (Jakarta: Alfabeta, 2010), h. 211

Menurut Yolanda M. Siagian pelayanan dapat disebut juga sebagai proses pemenuhan kebutuhan, yaitu proses untuk memenuhi permintaan pelanggan secara keseluruhan.¹³

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan pelanggan, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu.¹⁴ Menurut Donabedian (1980) kualitas pelayanan yang diharapkan untuk memaksimalkan suatu ukuran yang inklusif dari kesejahteraan pelanggan.¹⁵

Jadi kualitas pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan dan kebutuhan pelanggan secara individu maupun berkelompok yang sesuai dengan harapan atau melebihi pelanggan.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan.

Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang baik atau ideal. Tapi jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka

¹³ Yolanda M. Siagian, "Aplikasi Supply Chain Management dalam Dunia Bisnis", (Jakarta: PT Grasindo, 2005), h.64

¹⁴ M. Nur Rianto Al Arif, "Dasar-dasar pemasaran bank syariah" (Jakarta: Alfabeta, 2010), h. 33

¹⁵ Susatyo Herlambang, "manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah sakit", (Yogyakarta: Gesyen Publishing, 2016), h.72

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.

kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan-kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

2. Klasifikasi Jasa

Jasa bisa diklasifikasi berdasarkan beraneka ragam kriteria. menurut Lovelock, jasa dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

a. Berdasarkan sifat tindakan jasa

Jasa di kelompokkan kedalam sebuah matriks yang terdiri atas dua sumbu, dimana sumbu vertikalnya menunjukkan sifat tindakan jasa (*tangible action dan intangible actions*), sedangkan sumbu horizontalnya adalah penerima jasa (manusia dan benda).

b. Berdasarkan hubungan dengan pelanggan

Jasa dikelompokkan kedalam sebuah matriks yang terdiri dari dua sumbu, dimana sumbu vertikalnya menunjukkan tipe hubungan antara perusahaan jasa dan pelanggannya (status keanggotaan dan hubungan kontemporer), sedangkan sumbu horizontalnya sifat penyampaian jasa .

c. Berdasarkan tingkat *customization* dan kemampuan mempertahankan standar konstan dalam penyampaian jasa.

Jasa diklasifikasikan berdasarkan dua sumbu utama, yaitu tingkat *customization* karakteristik jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan

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 Diindungi Undang-Undang

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

individual dan tingkat kemampuan penyedia jasa dalam mempertahankan standar yang konstan.

- d. Berdasarkan sifat permintaan dan penawaran jasa

Jasa diklasifikasikan kedalam sebuah matriks yang terdiri dari dua sumbu, dimana sumbu vertikalnya menunjukkan sejauh mana penawaran jasa menghadapi masalah sehubungan dengan terjadinya permintaan puncak, sedangkan sumbu horizontalnya adalah tingkat fluktuasi permintaan sepanjang waktu.

- e. Berdasarkan metode penyampaian jasa

Jasa dikelompokkan kedalam sebuah matriks yang terdiri dari dua sumbu, dimana sumbu vertikalnya menunjukkan sifat interaksi antara pelanggan dan perusahaan jasa, sedangkan sumbu horizontalnya adalah ketersediaan *outlet* jasa.¹⁶

3. Tujuan Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan sebuah pelayanan kepada pelanggan, tentu sebuah perusahaan mempunyai tujuan dari pemberian pelayanan tersebut. Tujuan dari pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
- b. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari pelanggan.
- c. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

¹⁶ Fandy Tjiptono, “Pemasaran Jasa”, (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2014),h. 34.

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.

- d. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- e. Untuk mempertahankan pelanggan.

Pelayanan pelanggan yang maksimal dan baik menunjukkan seberapa besar atau seberapa bagusnya kualitas dan mutu tersebut di mata pelanggan. Pelayanan yang baik dan tanggap akan memberikan nilai positif atau memberikan citra yang bagus di mata pelanggan. Apalagi jika setiap pelanggan ditangani dengan prima dan bagus.

B. Indikator Kualitas Pelayanan

Ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithalm dan Parasuraman melalui skala SERVQUAL (*Service Quality*), sering disingkat dengan dimensi RATER, yaitu¹⁷:

1. *Reability* (Kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Penilaian kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan perusahaan yang berkaitan dengan ketetapan waktu pelayanan, waktu mengurus pendaftaran, waktu memulai pengobatan/pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pelanggan.
2. *Assurance* (jaminan), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan

¹⁷ O.V Cahya Edi Wibawa. “Pengaruh Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dimensi-Dimensi Kepuasan Terhadap Kepuasan Kumulatif Dan Niat Pembelian Ulang Jasa Rumah Sakit”. Dalam skripsi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta (2008),h.36.

kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi kompetensi (*competence*), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan pelayanan. Kesopanan (*credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi, dan sebagainya.

Tangibels (tampilan/bukti fisik), adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti gedung, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan tunggu maupun ruangan lainnya, kelengkapan peralatan komunikasi dan keterampilan setiap pegawai.

4. *Empathy* (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan terhadap pelanggan dan keluarganya seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam mencapai lokasi, kemudahan untuk membayar, dan mengurus administrasi. Dimensi *empathy* ini merupakan penggabungan dari dimensi akses (*access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan. Komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan. Pemahaman pada pelanggan (*understanding the customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang 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. Diarangi mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Responsiveness (ketanggapan dan kepedulian), yaitu respons atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yaitu meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.

Agar pelayanan terhadap pelanggan berjalan dengan lancar, maka sebuah perusahaan harus memperlihatkan fasilitas yang menunjang aktivitas pelayanan seperti ruang tunggu, toilet, tempat parkir dan sebagainya. Tidak hanya memperlihatkan fasilitas yang menunjang, sebuah perusahaan juga harus memiliki karyawan yang berkualitas dan profesional untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dimilikinya.

C. Karakteristik pelayanan yang baik

Ciri-ciri pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan pelanggan dapat diberikan secara maksimal. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut¹⁸:

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik. Pelanggan ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani pelanggan salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.
2. Tersedia karyawan yang baik. Kenyamanan pelanggan tergantung dari petugas yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik, selain

¹⁸ Kasmir, "Etika Customer Service", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), Cet.Ke-2,

itu karyawan harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

3. Bertanggung jawab kepada pelanggan dari awal hingga selesai. Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tertentu dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.
5. Mampu berkomunikasi. Karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan dan memahami keinginan pelanggan, artinya karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.
6. Berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan. Karyawan harus cepat tanggap apa yang diinginkan pelanggan, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

D Standar Pelayanan Prima Perusahaan PT Telkom KC Riau

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima yang digunakan pada Perusahaan PT Telkom KC Riau Kota

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Pekanbaru, yaitu memakai konsep pelayanan prima A6 yang dikemukakan oleh Barata. Konsep prima pelayanan tersebut meliputi:¹⁹

a. Sikap (*attitude*)

Sikap (*attitude*) adalah Perilaku yang harus ditonjolkan Ketika menghadapi pelanggan yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

b. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah Kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

c. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan pelanggan, mencatat kebutuhan pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan dan menyatakan terimakasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

¹⁹ Atep Adya Barata, “*Dasar-Dasar Pelayanan Prima*”, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo,2003), hal.31

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

Penampilan (*Apperance*)

Penampilan (*Apperance*) adalah tampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung Jawab (*Accountability*) adalah Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Menurut Ensiklopedia Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah. Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan yang merasakan kepuasan maksimum.²⁰

²⁰ Muhammad, "Pengantar Akuntansi Syari'ah", (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 1999), cet. Ke-1, h.96.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik harus memberikan pelayanan yang baik jangan memberikan pelayanan yang buruk kepada orang lain.

Adapun konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut:

Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*)

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagai mana dijelaskan dalam ayat al-qur'an surah al maidah ayat

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَجِدُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ
وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتِغُونَ
فَضْلًا مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا
يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ
تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى
الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-

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.

*menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.*²¹

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

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan hal-hal yang menyulitkan masyarakat yang berlebihan.²²

Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariaah islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin dialami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Hal ini sesuai dalam firman Allah SWT dalam surah Al-Baqarah:185:

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

Artinya: (Beberapa hari yang ditentukan itu ialah) bulan Ramadhan, bulan yang di dalamnya diturunkan (permulaan) Al Quran sebagai petunjuk bagi manusia dan penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk itu dan pembeda (antara yang hak dan yang bathil). Karena itu, barangsiapa di antara kamu hadir (di negeri tempat tinggalnya) di bulan itu, maka

²¹Departemen Agama RI, *Alqur'an Terjemahannya edisi penyempurnaan* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qu'an 2019), h. 143

²² Husnul Khatimah, "*Penerapan Syariah Islam*", (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011).h 89.

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.

*hendaklah ia berpuasa pada bulan itu, dan barangsiapa sakit atau dalam perjalanan (lalu ia berbuka), maka (wajiblah baginya berpuasa), sebanyak hari yang ditinggalkannya itu, pada hari-hari yang lain. Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur.*²³

Prinsip persamaan (Musawah)

Dalam Islam hanya dikenal 2 golongan manusia, Golongan pertama adalah mereka yang berbuat bagus, bertaqwa dan mulia di sisi Allah, golongan kedua adalah orang-orang yang durhaka (*fajir*), celaka dan hina disisi Allah. Oleh karena itu tidak layak seseorang atau satu golongan menyombongkan diri atau menghina yang lain. Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surah Al-Hujurat : 13

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

*Artinya: Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling takwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.*²⁴

²³ Departemen Agama RI, *op.cit*, h.27

²⁴ *Ibid*, h.755

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Dari ayat diatas sangat jelas diketahui bahwa kita dianjurkan Allah untuk bersosialisasi kepada masyarakat sekeliling kita tanpa harus membedakan bangsa, agama, suku ataupun dari golongan mana individu tersebut berasal.²⁵

4. Prinsip Saling Mencintai (Muhabbah)

Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-qur'an surah Ali-Imran: 112) :

ضَرَبَتْ عَلَيْهِمُ الدَّلَّةُ أَيْنَ مَا تُقِفُوا إِلَّا بِحَبْلٍ مِنَ اللَّهِ وَحَبْلِ
مِنَ النَّاسِ وَبَاءُوا بِغَضَبٍ مِنَ اللَّهِ وَضَرَبَتْ عَلَيْهِمُ
الْمَسْكَنَةَ ۗ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ كَانُوا يَكْفُرُونَ بِآيَاتِ اللَّهِ وَيَقْتُلُونَ
الْأَنْبِيَاءَ بِغَيْرِ حَقٍّ ۗ ذَلِكَ بِمَا عَصَوْا وَكَانُوا يَعْتَدُونَ

*Artinya: Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka berpegang kepada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia, dan mereka kembali mendapat kemurkaan dari Allah dan mereka diliputi kerendahan. Yang demikian itu karena mereka kafir kepada ayat-ayat Allah dan membunuh para nabi tanpa alasan yang benar. Yang demikian itu disebabkan mereka durhaka dan melampaui batas.*²⁶

5. Prinsip Lemah Lembut (Al-Layin)

Dalam berlaku lemah lembut dijelaskan dalam Al-Quran dalam surah Ali-Imron: 159 yang berbunyi:

²⁵ Harun Nasution dan Bahtiar Effendi, "Hak Asasi Manusia Dalam Islam", (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 1987), h.124.

²⁶ Departemen Agama RI, *op.cit.* h.85

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ طَوَّلُوا كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ طَفَاذًا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.²⁷

Al-Hasan mengatakan, “berlaku lemah lembut inilah akhlaq Muhammad shallallahu ‘alaihi wassallam yang dimana beliau diutus dengan membawa akhlaq yang mulia ini.

6. Prinsip kekeluargaan (*ukhuwah*)

Secara majasi kata ukhuwah (persaudaraan) mencakup persamaan salah satu unsur seperti suku, agama, profesi, dan perasaan. Sehingga dalam al-quran dijelaskan bahwa ukhuwah adalah persaudaraan seagama islam, dan persaudaraan alinannya bukan karena agama²⁸. Hal ini tercermin pada surah Al-Hujurat ayat 10

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ
لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

²⁷ Ibid, h.85

²⁸ Muhammad Quraish Shihab, “Wawasan Al-Qur’an : Tafsir Maudhu’I atas berbagai persoalan umat”, (Bandung: Mizan, 1996) h.486.

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**
1. Diarang 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. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Artinya : Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.*²⁹

Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang

baik. Adapun pelayanan yang mempunyai niat baik menurut islam yaitu :³⁰

- a. Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan merasakan kepuasan secara maksimum.
- b. Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tapi pelanggan tidak mengetahuinya.
- c. Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan merasaa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.

Baik Al-Qur'an maupun hadist memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata karma untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku bisnis sesuai yang dianjurkan Al-Qur'an dan sunnah. Sopan adalah pondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku, dan juga merupakan dasar-dasar jiwa melayani dalam bisnis.

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

²⁹ Departemen Agama RI, *Op.cit*, h. 754

³⁰ Nuhadi. "Konsep Pelayanan Perspektif ekonomi syariah", dalam Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, volume 2., No.2.,(2018), h.147.

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.

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.

Adapun budaya kerja dalam islam yang mengacu kepada sifat-sifat nabi adalah kesuksesan Nabi Muhammad SAW berbisnis dilandasi oleh³¹ :

1. Shiddiq

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

2. Istiqamah

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

3. Fathanah

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

4. Tabligh

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

5. Amanah

³¹ Didin Hafihuddin dan Hendri Tanjung, “Manajemen Syari’ah dalam praktik”, (Jakarta: Gema Insani, 2003), cet.ke-1, h.71.



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.

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

Dalam beraktivitas di dunia bisnis, Islam mengharuskan untuk berbuat adil, tak terkecuali kepada pihak yang tidak disukai. Pemertanian adil dalam islam diarahkan agar hak orang lain, hak lingkungan sosial, hak alam semesta dan hak Allah dan rasulnya sebagai stakeholder dari perilaku adil seseorang. Semua hak-hak tersebut harus ditempatkan sebagaimana mestinya (sesuai ketentuan syariah), hal ini juga berguna untuk membangun kepercayaan masyarakat kepada penyedia barang dan jasa.³²

Untuk membentuk suatu hubungan antar individu yang dilandasi dengan kepercayaan merupakan suatu kebutuhan, baik bersifat pribadi maupun profesional. Islam sangat menganjurkan segala upaya untuk menciptakan budaya bisnis transparan. Ajaran Islam dalam bisnis selalu menyetengahkan keterbukaan yang bermuara dalam keadilan, keterbukaan untuk menghindari kerugian di salah satu pihak dan keterbukaan untuk menciptakan budaya yang berkualitas³³.

Dalam ekonomi Islam, keputusan pilihan tidak dapat dilakukan semauanya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-Quran dan Hadis. Fasilitas yang diberikan dalam melakukan pelayanan akan terlihat semu tanpa adanya

³² Faisal Badroen, dkk, "Etika Bisnis dalam Islam", (Jakarta: Kencana, 2006), h. 91.

³³ Ika Yunia Fauzia, "Etika Bisnis dalam Islam", (Jakarta:Kencana, 2017), h. 181-182.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

reliability (kehandalan) dari pelaku bisnis. Kehandalan dalam pelayanan dapat dilihat dari ketepatan dalam memenuhi janji secara akurat dan terpercaya. Allah sangat menganjurkan setiap umatnya untuk selalu menepati janji yang telah ditetapkan seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat An-Nahl ayat 91 yaitu:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ
 بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ
 اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

*Artinya: Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.*³⁴

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap manusia diwajibkan menepati janji yang telah ditetapkan demikian juga dengan pelaku bisnis baik janji yang telah ditetapkan secara langsung maupun janji-janji dalam bentuk promosi, semuanya harus ditepati dan sesuai dengan kenyataan. Penawaran ketika promosi atau iklan yang tidak sesuai dengan kenyataan berarti telah mengingkari janji yang telah ditetapkan dan halini mengandung unsur penipuan yang merugikan pelanggan. Pelanggan lebih loyal pada perusahaan yang selalu menepati janji daripada perusahaan yang banyak menawarkan promosi mewah tapi tidak sesuai dengan kenyataan.

³⁴ Departemen Agama RI, *loc.cit*, h.386e2d

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.

Kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari responsiveness (daya tanggap) karyawan, yang mana karyawan memiliki kemauan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan. Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat menunjukkan pelaku bisnis yang professional.³⁵

Setiap pelaku bisnis pasti mendambakan keuntungan, kelangsungan usaha dan jaringan yang luas. Pelaku bisnis yang demikian akan berkembang kuat dan stabil. Prinsip yang harus diaplikasikan oleh sang pelaku bisnis³⁶ :

1. Memuliakan pelanggan atau mitra Bisnis sebagai saudara.
Pelanggan itu harus dimuliakan, dalam arti tidak boleh dikecewakan, tidak boleh dirugikan dan kepentingannya menjadi keniscayaan untuk diketahui dan diperhatikan.
2. Menawarkan apa yang dibutuhkan masyarakat.
Menjadi keharusan seorang pelaku bisnis untuk menawarkan barang dan jasa yang bermanfaat bagi pelanggan dalam arti sesungguhnya. Bukan menawarkan barang atau jasa yang menyesatkan atau mampu merusak akidah pelanggan.
3. Menawarkan barang atau jasa yang mendorong produktivitas.
Setiap pelaku bisnis berpeluang untuk menawarkan barang atau jasa yang sifatnya konsumtif atau produktif.

³⁵ Ade Irma Suryani, "analisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru" *Skripsi Manajemen Uin Suska Riau* (2012), h.27.

³⁶ Hasan Aedy, "Teori dan aplikasi Etika Bisnis Islam" ,(Bandung: Alfabeta,2011), h. 72.

4. © Hak cipta milik UIN Suska Riau

Menawarkan cara bersaing sehat dengan pelaku bisnis lainnya.

Dalam kiat ataupun strategi yang dikembangkan di dalam bisnis tidak akan pernah merugi apalagi mematikan pelaku bisnis lain. Yang besar memayungi yang kecil, yang kuat mengangkat yang lemah.

Menawarkan barang dan jasa yang halal.

Barang atau jasa yang ditawarkan harus produk halal, yang diproses sesuai tuntunan syariat. Karena jika modal yang ditanamkan bukan modal yang halal, kehalalan produknya pasti diragukan.

6. Menawarkan barang dan jasa yang tidak merusak lingkungan.

Pelaku bisnis harus selalu mewaspadaikan dan mengusahakan agar limbah yang dihasilkan tidak merugikan kehidupan manusia, flora, fauna, karena semuanya makhluk Tuhan yang mutlak harus dilindungi.

7. Menawarkan Barang dan jasa yang bermanfaat social, Bukan hanya menguntungkan secara pribadi.

Barang dan jasa yang dihasilkan harus bermanfaat bagi kehidupan orang banyak, bukan hanya memberikan keuntungan pribadi tapi banyak mudharatnya.

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.

4. Pelanggan

1. Pengertian Pelanggan

Pelanggan ialah 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.³⁷

Kemampuan memberikan pelayanan secara professional merupakan tuntutan yang tidak ditawar lagi mengingat Pelanggan dalam hal ini selalu berada pada posisi yang dirugikan, hal tersebut diperkuat dengan telah berlakunya Undang-Undang No 8. Tahun 1999 tentang perlindungan pelanggan, yang pada dasarnya mengatur hak-hak pelanggan, dimana pelanggan harus dilayani secara benar dan jujur, tidak diskrimatif, serta untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakannya. Sehingga dengan demikian tidak ada alternative lain bagi perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan untuk berupaya memperbaiki tingkat pelayanannya yang lebih baik kepada Pelanggannya.³⁸

2. Perilaku Pelanggan

Schiffan dan Kanuk mendefinisikan perilaku Pelanggan sebagai perilaku yang diperlihatkan Pelanggan dalam mencari, membeli, menggunakan,

³⁷ Direktorat Perlindungan pelanggan Republik Indonesia, UU Perlindungan Pelanggan Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan pelanggan.

³⁸ Bahrul Kirom, "Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan", (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2015), Cet.4, h.27-28.

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.

mengevaluasi dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan akan memuaskan mereka.³⁹

Perilaku pelanggan dalam mengambil keputusan membeli barang atau jasa melalui satu proses tertentu yang terdiri dari lima tahap, yaitu:⁴⁰

- a. Pengenalan kebutuhan, proses pengambilan keputusan pelanggan membeli produk tertentu dimulai ketika mereka merasakan suatu kebutuhan tertentu yang belum terpenuhi. Rasa kebutuhan tersebut dapat menjadi dorongan seseorang membeli produk apabila dapat pengaruh dari dalam atau dari luar pelanggan.
- b. Pencarian alternative informasi. Secara umum pelanggan memiliki lima sumber informasi tentang produk yang ingin mereka beli, yaitu informasi internal, informasi kelompok, informasi komersial atau pemasaran, informasi public, informasi pengalaman.
- c. Penilaian berbagai macam informasi yang terkumpul. pelanggan mempergunakan informasi produk yang berhasil mereka kumpulkan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan pilihan pada suatu produk atau jasa.
- d. Keputusan pembelian. Jika tidak ada faktor lain yang mempengaruhi, pelanggan akan membeli produk sesuai dengan kebutuhan mereka. Akan tetapi jika timbul faktor yang menghambat keputusan pembelian, maka

³⁹ Ujang Sumarwan, *“Perilaku Pelanggan Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran”*, (Egros Selatan; Ghalia Indonesia, 2004, Cet. Ke-2, h. 25.

⁴⁰ Freddy Rangkuti, *“Customer Service Satisfaction & call center*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), h.51-53.

factor tersebut akan menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian.

- e. Evaluasi setelah membeli. Pengalaman pelanggan mengkonsumsi produk mempunyai pengaruh dalam pengambilan keputusan membeli lagi produk yang sama pada saat mereka membutuhkan lagi.

Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. Dalam kajian litelatur kepuasan pelanggan yang dilakukan Giese dan Cote, mereka menemukan kesamaan dalam hal 3 komponen utama dalam riset kepuasan pelanggan; (1) kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif); (2) respon tersebut menyangkut focus tertentu (ekspetasi, produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya); dan (3) respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain).⁴¹

Di dalam rerangka definisional yang diajukan, Giese dan Cote mengidentifikasi domain konseptual kepuasan, menjabarkan komponen-komponen spesifik yang diperlukan dalam merumuskan definisi kepuasan dan

⁴¹ Fandy Tjiptono, “*Service, Quality, & Customer Satisfaction edisi 5*”, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2019), h.263.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

menguraikan proses menyusun definisi yang spesifik kontekstual dan dapat dibandingkan antar studi/riset. Berdasarkan rerangka defisional tersebut, kepuasan pelanggan adalah:

- a. Rangkuman berbagai intensitas respon afektif. Tipe respon afektif dan tingkat intensitas yang mungkin dialami pelanggan harus di definisikan secara eksplisit oleh peneliti, tergantung konteks penelitiannya.
- b. Dalam waktu penentuan spesifik dan durasi terbatas. Peneliti harus menentukan waktu penentuan yang paling relevan dengan masalah penelitiannya dan mengidentifikasi kemungkinan durasi respon tersebut.
- c. Yang ditujukan bagi aspek penting dalam pemerolehan dan/atau konsumsi produk. Peneliti harus mengidentifikasi focus riset berdasarkan pertanyaan riset atau masalah manajerial yang dihadapi. Fokus ini bisa luas maupun sempit cakupannya dalam hal isu atau aktivitas pemerolehan atau konsumsi produk.

2. Model Kepuasan Pelanggan

Model pelanggan yang dikembangkan oleh Stauss dan Neuhaus membedakan tiga tipe kepuasan dan dua tipe ketidakpuasan berdasarkan kombinasi antara emosi-emosi spesifik terhadap penyedia jasa, ekspektasi menyangkut kapabilitas kinerja masa depan pemasok jasa dan minat berperilaku

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

untuk memilih lagi penyedia jasa bersangkutan. Tipe-tipe kepuasan dan ketidakpuasan itu adalah⁴²:

- a. *Demanding Customer Satisfaction*. Tipe ini merupakan tipe kepuasan yang aktif. Relasi dengan penyedia jasa diwarnai emosi positif, terutama optimisme dan kepercayaan. Berdasarkan pengalaman positif di masa lalu, pelanggan ini berharap penyedia jasa bakal mampu memuaskan ekspektasi mereka yang semakin meningkat di masa depan.
- b. *Stable customer Satisfaction*. Pelanggan dalam tipe ini memiliki tingkat aspirasi pasif dan berperilaku yang demanding. Mereka menginginkan segala sesuatunya tetap sama. Berdasarkan pengalaman-pengalaman positif yang terbentuk hingga saat ini, mereka bersedia melanjutkan relasi dengan penyedia jasa.
- c. *Resigned Customer Satisfaction*. Pelanggan dalam tipe ini juga merasa puas. Namun, kepuasannya bukan disebabkan oleh pemenuhan ekspektasi, namun lebih didasarkan pada kesan bahwa tidak realistis untuk berharap lebih. Perilaku pelanggan ini cenderung pasif. Mereka tidak bersedia melakukan berbagai upaya dalam rangka menuntut perbaikan situasi.
- d. *Stable customer dissatisfaction*. Pelanggan dalam tipe ini tidak puas dengan kinerja penyedia jasa, namun mereka cenderung tidak melakukan apa-apa. Mereka mengamsumsi bahwa ekspektasi mereka tidak akan terpenuhi dimasa

⁴² *Ibid*, h. 272

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

di masa mendatang. Mereka juga tidak melihat adanya peluang untuk perbaikan.

- e. *Demanding customer dissatisfaction*. Tipe bercirikan tingkat aspirasi aktif dan berperilaku demanding. Pada tingkat emosi, ketidakuasannya menimbulkan protes dan oposisi. Mereka aktif menuntut perbaikan dan merasa tidak perlu tetap loyal pada penyedia jasa di kemudian hari.

3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan salah satu topic penelitian yang sangat populer dalam paruh kedua decade 1980an hingga paruh waktu pertama dekade 1990an. Sifat kepuasaansanat bersifat subjektif, sehingga sulit sekali untuk mengukurnya. Namun walau demikian, tentu saja kita harus tetap berupaya memberikan perhatian kepada pelanggan dengan segala daya.⁴³ berikut beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan:

- a. *Complaint and suggestion system* (sistem keluhan dan saran). Banyak perusahaan membuka kotak saran dan menerima keluhan yang dialami oleh langganan. Saran tersebut dapat juga disampaikan melalui kartu komentar customer hot line, telepon bebas pulsa. Informasi ini dapat memberikan ide dan masukan kepada perusahaan yang memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.

⁴³ Atep Adya Barata, “*Dasar-dasar pelayanan Prima*”, (Jakarta:PT Elex Media Komputindo, 2004), h.15.

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.

- b. *Customer satisfaction surveys* (survey kepuasan pelanggan), dalam hal perusahaan melakukan survey untuk mendeteksi komentar pelanggan dapat dilakukan melaluips, telepon, ataupun wawancara pribadi, atau pelanggan diminta mengisi angket.
- c. *Ghost shopping* (pembeli bayangan), dalam hal ini perusahaan menyuruh orang tertentu sebagai pembelike perusahaan lain atau ke perusahaannya sendiri. Pembeli misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayanan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen, bukan hanya orang yang disewa untuk menjadi pembeli, tapi manajer sendiri juga harus turun ke lapangan. Pengalaman ini sangat penting karena data dari informasi yang diperoleh langsung ia alami sendiri.
- d. *Lost customer Analysis* (Analisa Pelanggan yang lari). Mereka diminta untuk mengungkap mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bias di atasi atau terlambat diatasi. Dari kontak semacam ini akan diperoleh informasi dan akan memperbaiki kinerja perusahaan sendiri agar tidak ada lagi langganan yang lari dengan cara meningkatkan kepuasan mereka.⁴⁴

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

⁴⁴ Buchari Alma, “*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*”, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 85.

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.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas hasil kerja produk atau jasa dalam memudahkan harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan puas jika harapan pelanggan terlampaui.⁴⁵ Berikut 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan:

- a. Kualitas jasa, pelanggan merasa puas apabila mereka memperoleh jasa yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan dari pegawai maupun karyawan perusahaan.
- b. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut yang memiliki kualitas produk baik.
- c. Harga, biasanya harga murah adalah sumbu kepuasan yang penting. Akan tetapi biasanya faktor harga bukan menjadi jaminan suatu produk memiliki kualitas produk yang baik.
- d. Factor situasional, factor ini terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar kendali penyedia jasa.
- e. Factor personal/emotional factor, kepuasan bukan karena kualitas produk, tetapi harga diri atau nilai social yang menjadikan pelanggan puas terhadap merek produk tertentu.⁴⁶

⁴⁵ Rosnaini Daga, Citra, “Kualitas Produk, dan Kepuasan pelanggan”, (Sulawesi Selatan: Global Research dan Consulting Institute, 2017), h.78.

⁴⁶ Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis dari jurnal strategic, dalam *Jurnal Manajemen Bisnis* (2007), h.177.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

5. Indikator Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan yaitu mengenai apa yang dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang diinginkan. Jika pelayanan yang diberikan di bawah harapan maka hasilnya mereka tidak puas dan apabila pelayanan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan maka pelanggan akan merasa puas. Kepuasan pelanggan dalam pandangan islam adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Adapun indikatornya:

Hawkins dan Lonney atribut pembentuk kepuasan terdiri dari⁴⁷:

- a. Kesesuaian harapan
Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :
 - 1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - 2) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - 3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Minat berkunjung kembali
Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

⁴⁷ Fandy Tjiptono, “*pemasaran Jasa*”,(Yogyakarta :penerbit Andi, 2014), h. 101.

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.

- 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
 - 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
 - 3) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Kesediaan merekomendasikan
- Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :
- 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
 - 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
 - 3) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

6. Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Prefensi konsumsi dan alokasi anggaran seorang muslim itu mencakup 4 pilihan, yaitu pilihan pertama terdiri dari kebutuhan duniawi dan kebutuhan ibadah, pilihan kedua terdiri dari konsumsi masa sekarang dan konsumsi masa depan, pilihan ketiga terdiri dari kebutuhan daruriyyah, kebutuhan hajiyyah dan kebutuhan tasiniyyah dan pilihan keempat terdiri dari berbagai pilihan bebas.

Preferensi konsumsi dalam Islam mencakup pilihan tersebut diatas, sedangkan ekonomi konvensional hanya membatasi pada pilihan kedua dan keempat saja dan mengabaikan pilihan kesatu dan ketiga.⁴⁸

Sementara preferensi konsumsi seorang muslim dimotivasi oleh masalah, sehingga pilihan konsumsinya selalu berupaya untuk menyeimbangkan kepentingan dunia dan akhirat, memperhitungkan konsumsi saat ini dan akan datang, memprioritaskan kebutuhan daruriyyah, mengokohkan dengan hajiyyah dan memperindah dengan tahsiniyyah serta menggunakan choice between substitutes manakala diperlukan. Berdasarkan uraian diatas maka prinsip etika konsumsi Islam meliputi konsumsi berorientasi dunia dan akhirat, keutamaan prioritas pemenuhan kebutuhan, konsumsi dengan memperhatikan etika dan norma, tidak melakukan kemubaziran, konsumsi mengutamakan kesederhanaan.⁴⁹

Dalam ilmu ekonomi islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan qana'ah. Kepuasan dalam islam merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah maupun batiniyah. Kepuasan dalam islam mendorong seorang pelanggan muslim lebih adil (Muflih, 2006:87). Konsep kepuasan dalam islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur (Zulfa, 2010:192). Kepuasan menurut islam harus mempertimbangkan beberapa hal berikut (Muflih, 2006:12).

⁴⁸ Anita Rahmawaty, "Ekonomi Mikro Islam", (Kudus: Nora Media Enterprise, 2011), h.79.

⁴⁹ Ibid, h.80.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

- a. Barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal
- b. Dalam mengkonsumsi barang atau jasa tidak berlebih lebihan
- c. Tidak mengandung riba

Dalam menilai kepuasan dalam islam perbandingan harapan terhadap produk atau jasa yang sesuai dengan syariah dengan kenyataan yang diterima. Maka sebuah perusahaan barang atau jasa harus melihat kerja yang berkaitan dengan:

- a. Sifat Qana'ah

Sifat Qana'ah adalah salah satu ciri yang menunjukkan kesempurnaan iman, karena sifat ini menunjukkan keridhaan terhadap ketentuan pembagian rezeki (Nazmudin, 2012).

- b. Sifat amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain berupa harga ataupun yang lainnya. (Nazmudin, 2012). Dalam berdagang dikenal dengan istilah “menjual dengan amanah” artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkan.

- c. Benar (lurus)

Benar adalah ruh keimanan, ciri utama mukmin, bahkan ciri para nabi. Tanpa kebenaran, agama tidak akan tegak dan tidak akan stabil. Sebaliknya, bohong dan dusta adalah bagian daripada orang munafik. Bencana terbesar

didalam pasar saat ini adalah meluasnya tindakan dusta dan batil, misalnya berbohong dalam mempromosikan barang dan menetapkan harga, oleh sebab itu salah satu pedagang yang terpenting dan diridhai Allah ialah kebenaran.

Hak Cipta Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Pengarang	Judul	Alat Analisis	Hasil Penelitian
Rahyan Ariab 2020	Pengaruh Kualitas Produk Telkomsel dan Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Loppstation Yogyakarta	Pendekatan kuantitatif melalui analisis statistik	Berdasarkan hasil uji t diketahui nilai signifikasi kualitas produk 0,011 lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. diketahui nilai signifikasi kualitas pelayanan 0,001 lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F diketahui nilai signifikasi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji koefisien determinasi diketahui nilai R square sebesar 0.433 artinya besar pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 43,3% dan sisanya 56,7% dipengaruhi variabel

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

<p>© Hak Cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I</p>	<p>Irma Sriyani 2018</p> <p>analisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru”</p>	<p>Analisis Linier Berganda</p>	<p>lain diluar penelitian ini.</p> <p>Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program SPSS terbukti bahwa secara parsial tangible, responsiveness, assurance, dan empathy mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan t 0.000 untuk variabel tangible, variabel reliability tidak memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan nasabah, signifikan t 0,011 untuk variabel responseveness, signifikan 0,024 untuk variabel assurance dan, signifikan t 0,001 untuk variabel empathy, sedangkan secara simultan tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru. Nilai (R2) sebesar 0.652 yang artinya 65,2% empathy, reliability, assurance, responsiveness dan tangible mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru, sedangkan sisanya (100% - 65,2% = 35%) dipengaruhi sebab-sebab lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Yusmi 2021	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Plasa Telkom Group Kabupaten Barru.	Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi, Keabsahan data diperoleh melalui uji validitas dan uji reliabilitas	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis variable Kualitas Pelayanan diperoleh sebesar 83.5% sehingga dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan masuk dalam kategori Sangat Baik. hasil analisis variable Kepuasan Pelanggan diperoleh sebesar 84.1% sehingga dapat dikatakan bahwa Kepuasan Pelanggan masuk dalam kategori Sangat Baik. Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana di ketahui bahwa variable Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh sebesar 37,7% terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Kantor Plasa Telkom Group Kabupaten Barru.
------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB III

METODE PENELITIAN

A Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian ini dilakukan di beberapa tempat seperti coffe shop, pemilik kos area kecamatan tampan, dan beberapa area kantor, juga di Kantor PT Telkom KC Pekanbaru Jl. Jendral Sudirman No 199. Alasan penulis melakukan penelitian di lokasi ini karena lokasi ini merupakan terjangkau oleh penulis dalam mengolah data serta kebutuhan penulis dalam menyelesaikan skripsi, sehingga diharapkan dengan meneliti disana, penulis dapat memperoleh data yang valid tentang masalah yang diteliti.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Yang menjadi subjek penelitian ini adalah kualitas pelayanan PT. Telkomsel KC Riau Kota Pekanbaru. Sedangkan objeknya adalah Pelanggan pengguna provider jaringan Indihome.

3. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan ialah kuantitatif. Menggunakan data numeric dan menekankan proses penelitian pada pengukuran hasil yang objektif menggunakan analisis statistic. Fokus nya mengumpulkan data set dan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

melakukan generalisasi untuk menjelaskan fenomena khusus yang dialami populasi.

4. Populasi dan sampel

Populasi adalah semua nilai baik hasil pengukuran maupun perhitungan, baik kuantitatif maupun kualitatif daripada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang jelas. Sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil menggunakan teknik tertentu yang disebut dengan teknik *sampling*.⁵⁰

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna Provider jaringan Indihome di Kota Pekanbaru yaitu sebanyak 5550 data pengguna januari 2022 hingga desember tahun 2022. Karena jumlah populasi yang cukup banyak maka penulis mengambil sampel sebanyak 100 orang yang merupakan pelanggan Provider jaringan Telkom di Pekanbaru dengan menggunakan *Rumus Slovin*.⁵¹

$$N = \frac{n}{n(d^2)+1}$$

$$N = \frac{5550}{5550(0.1^2)+1} = \frac{5550}{56.5} = 98.23$$

Keterangan:

N = Jumlah Sampel yang dicari

n = jumlah populasi

⁵⁰ Husein Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar, “*Pengantar Statistik*”, (Yogyakarta: Bumi Aksara,2006),h.181-182.

⁵¹ Riduan, “*Metode Penelitian dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, (Bandung: Alfabeta,2013),h.71

d = nilai persis 10%

Teknik pengambilan ini menggunakan *accidental sampling* (*Metode Teknik Kebetulan*), yaitu teknik memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data (Pelanggan pengguna Provider indihome).

5. Sumber data

Sumber data yaitu segala keterangan dan informasi mengenai segala yang berkaitan dengan penelitian berupa data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, jurnal, skripsi, buku referensi, dan literatur-literatur yang ada hubungannya dengan penelitian.⁵² Sumber data terdapat data primer, data sekunder, dan data tersier

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya secara langsung dari tempat penelitian.⁵³
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi.⁵⁴ Dalam penelitian ini data sekunder bersumber dari

⁵² Nanang Martono, "*Metode Penelitian Kuantitatif Analisis isi dan Analisis Data Sekunder*", (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 76.

⁵³ Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik deskriptif)*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002), Ed. Ke-2, Cet. ke-3, h. 33.

⁵⁴ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), h. 102.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

riset perpustakaan, berbagai situs atau *website* melalui internet dan sumber lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

6. Teknik pengumpulan data

- a. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data secara langsung ke lapangan untuk meneliti, mengamati, menyimpulkan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.
- b. Angket adalah teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya. Angket dalam penelitian ini dibuat menggunakan google form sehingga untuk penyebarannya, penulis hanya perlu mengirim link kepada 100 responden tanpa memberikan hardcopy langsung kepada responden tersebut. Dalam memberikan daftar pernyataan kepada responden untuk memperoleh data dengan menggunakan *Skoring Skala Likert* dengan kategori: sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju.⁵⁵
- c. Dokumentasi yaitu sejumlah fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi serta mengumpulkan data dalam masalah penelitian.

⁵⁵ Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010),h.173

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 Diindungi Undang-Undang

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

7. Analisis Data

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi beberapa langkah, antara lain:

a. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Instrument valid mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrument dikaitkan dengan yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Adapun rumus yang dipakai yaitu *korelasi pearson produk moment*.⁵⁶

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}$$

Keterangan:

- r = koefisien korelasi
 x = devisiasi rata-rata variable x
 = X-X
 y = devisiasi rata-rata variable y
 = Y-Y

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang disusun dapat digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur secara tepat. Validitas suatu instrumen akan menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang akan digunakan untuk mengungkapakan sesuatu yang menjadi

⁵⁶ Iqbal Hasan, "Analisis data penelitian dengan statistic", (Jakarta: Bumi Aksara,2006),

sasaran pokok pengukuran. Suatu item dikatakan valid jika nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dibandingkan 0,30 atau nilai *r* hitung yang dihasilkan lebih besar dari nilai *r* tabel.

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Reliabilitas merujuk pada pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kali pun diambil, tetap akan sama. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha-Cronbach*. Batasan nilai dalam uji ini adalah 0,6, jika nilai reliabilitas kurang dari 0,6 maka nilainya kurang baik. Pengujian ini dapat dilihat pada kolom *Reliability statistics (Cronbach Alpha)* dengan menggunakan computer program SPSS versi 24.0.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel, variabel terikat atau keduanya mempunyai distribusi normal atau

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

tidak.⁵⁷ Pengujian normalitas dalam pengujian ini menggunakan analisis grafik dengan bantuan program SPSS, dengan melihat *normal probability plot*, yang membandingkan distribusi sesungguhnya dengan distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal. Jika distribusi normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Data yang berdistribusi normal jika data tersebut berbentuk sebuah lonceng yang kedua sisinya tidak terhingga. Atau data menyebar disepanjang garis diagonal. Menurut Ghazali model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistic pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal.

2) Uji Heteroskendastisitas

Uji Heteroskendastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidakamanan varians dan residual suatu pengamat ke pengamat lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak heteroskendastisitas.⁵⁸ Uji heteroskendastisitas dilakukan menggunakan SPSS, metode analisis grafik dilakukan dengan mengamati scatterplot dimana sumbu horizontal menggambarkan nilai predicted standartdized sedangkan sumbu vertical menggambarkan nilai residual studentized. Jika scatterplot membentuk pola tertentu, hal itu menunjukkan

⁵⁷ Dwi Priyatni, "Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS", (Yogyakarta: Andi Offset,2012),h.33

⁵⁸ Husein Umar, "Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis", (Jakarta: Rajawali Pers,2009). H.42



adanya masalah heteroskedastisitas pada model regeres yang dibentuk. Sedangkan jika scatterplot menyebar secara acak maka hal itu menunjukkan tidak terjadinya masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk.

3) Uji Koefisien Korelasi

Uji koefisien korelasi dimaksudkan untuk melihat hubungan dari dua hasil pengukuran atau dua variabel yang diteliti, untuk mengetahui derajat hubungan variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Pelanggan). Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pearson product moment correlation. Alasan peneliti menggunakan teknik ini karena data yang diperoleh berupa data interval yang diperoleh dari instrumen dengan menggunakan jenis skala likert.

Pengujian koefisien korelasi dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS, dasar pengambilan keputusannya terbagi ke dalam 3 bagian yakni :

- a. Berdasarkan nilai signifikansi sig. (2-tailed): jika nilai sig. (2-tailed) < 0,05 maka terdapat korelasi antar variabel yang dihubungkan. Sedangkan jika nilai sig. (2-tailed) > 0,05 maka tidak terdapat korelasi.
- b. Berdasarkan nilai r hitung (*pearson correlations*): jika nilai r hitung > r tabel maka ada korelasi antar variabel. Sebaliknya jika nilai r hitung < r tabel maka artinya tidak ada korelasi antar variabel.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

- c. Berdasarkan tanda bintang (*) yang diberikan SPSS: jika terdapat tanda bintang (*) atau (**) pada nilai pearson correlations maka antara variabel yang dianalisis terjadi korelasi. Sebaliknya jika tidak terdapat tanda bintang pada nilai pearson correlations maka antara variabel yang dianalisis tidak terjadi korelasi.

c. Uji Hipotesis

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan seberapa besar hubungan kualitas pelayanan PT. Telkom KC. Riau Kota Pekanbaru terhadap Kepuasan Pelanggan. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

Ha : Terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) PT. Telkom KC. Riau Kota Pekanbaru terhadap Kepuasan Pelanggan (X)

H0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) PT. Telkom KC. Riau Kota Pekanbaru terhadap Kepuasan Pelanggan (X)

Sementara itu untuk melengkapi hasil penelitian ini penulis juga menambahkan Uji T (Uji Regresi Linear Sederhana) dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel X (Kualitas

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.

Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan). Adapun ketentuan dalam Uji T dapat dilihat sebagai berikut :

1. Jika nilai t hitung $>$ t tabel maka ada pengaruh variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (y) atau hipotesis diterima.
2. Jika nilai t hitung $<$ t tabel maka tidak ada pengaruh variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (y) atau hipotesis ditolak.

B Kerangka Pemikiran

Secara sistematis kerangka pikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan gambar 3.1 diatas, secara garis besar kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh banyak hal, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu upaya untuk memenuhi harapan pelanggan dan sikap yang dapat mengakibatkan rasa puas. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan (x) memiliki hubungan terhadap kepuasan pelanggan (y). sementara itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar hubungan kualitas pelayanan PT Telkom KC Riau Kota pekanbaru terhadap kepuasan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

pekerjaan. Sehingga pada penelitian ini penulis akan memaparkan hasil berupa angka yang dapat menjelaskan besar hubungan antara kualitas pelayanan (x) dengan kepuasan pelanggan (y).

C. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Singkat dan Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. (PT Telkom) adalah perusahaan penyedia layanan dan jaringan telekomunikasi terbesar di Indonesia. PT. Telkom juga menyediakan beragam layanan komunikasi lainnya termasuk layanan interkoneksi jaringan telepon, multimedia, data dan layanan terkait komunikasi internet, sewa transponder satelit, sirkuit langganan, televisi berbayar dan layanan VoIP. Telkom menguasai dan mendominasi lebih dari 60% pangsa pasar broadband di Indonesia yang mencapai lebih dari 19 juta pelanggan.

Telkom Indonesia sendiri berdiri tahun 1991 berdasarkan Peraturan Pemerintah No.25 Tahun 1991. Berawal dari tahun 1882 didirikan badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf, lalu kemudian statusnya diubah menjadi perusahaan Negara pos dan Telekomunikasi (PN Postel) pada tahun 1961. Tahun 1965, kemudian PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro) dan perusahaan Negara Pos (PN Telekomunikasi). Perkembangan selanjutnya tahun 1974, dimana PN Telekomunikasi diubah menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel), lalu diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan Telekomunikasi Indonesia tahun 1991. Penawaran saham

perdana PT Telkom terjadi tahun 1995 dan sejak saat itu saham Telkom tercatat dan diperdagangkan pada Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Indonesia (sekarang bernama Bursa Efek Indonesia). Tidak hanya di Indonesia, saham Telkom juga diperdagangkan di bursa efek luar negeri seperti Bursa Efek New York dan Bursa Efek London.

2. Sejarah perkembangan Indihome

Indonesia Digitas Home atau disebut Indihome merupakan penyedia jasa berupa layanan internet dengan menggunakan *Fiber optic* yang mana menyediakan kecepatan Broadband tinggi hingga 100mbps. Selain itu, perusahaan tersebut menyediakan layanan komunikasi serta data berupa telepon rumah atau *voice*, *internet on fiber/high speed internet*, serta produk layanan televisi *interactive* berupa Usee Tv kabel dan IP television. Telkom memberi suatu label berupa istilah Indihome 3in1, hal tersebut dikarenakan selain adanya layanan berupa internet, pelanggan dapat juga memperoleh tayangan televisi berbayar serta adanya saluran telephone.

Peluncuran Indihome pada kurun waktu 2015, juga merupakan salah satu proyek mumpuni dan utama dari PT Telekomunikasi Indonesia berupa Indonesian Digital Network Year 2015. Selain itu, Telkom juga melakukan suatu afiliasi dengan pengembang teknologi guna pembangunan digital home. Telkom melakukan claim pada tahun 2015 ketika launching, dimana terdapat akumulasi pemesanan sebesar 2000/hari sepanjang tahun 2015. Kemudian pada pertengahan

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.

tahun 2019, yakni di bulan Mei akumulasi pelanggan baru IndiHOME menyentuh angka 3000/hari.

3. Paket Layanan Indihome

Saat ini Indihome menyediakan paket layanan sebagaimana berikut:

- a. Single play yaitu berupa koneksi terhadap fiber optic dengan layanan internet atau tanpa telepon rumah.
- b. Dual Play yaitu berupa koneksi fiber Optik berupa layanan internet serta pemasangan telepon rumah.
- c. Triple Play yaitu berupa koneksi Fiber optic layanan internet, telepon rumah serta IPTV UseeTV

Sementara untuk layanan telepon rumah saja maka pelanggan harus mendatangi Plasa Telkom setempat guna menanyakan ketersediaannya.

Tabel 3.1 Daftar Paket Harga Indihome

NO	JENIS PAKET	KECEPATAN	HARGA
1	Indihome 3P (Internet + TV + Phone)	30 Mbps	Rp. 385.000/bln
		50 Mbps	Rp. 615.000/bln
		100 Mbps	Rp. 965.000/bln
2	Indihome 2P (Internet + Tv)	30 Mbps	Rp. 370.000/bln
		50 Mbps	Rp.595.000/bln
		100 Mbps	Rp. 945.000/bln
3	Indihome 2P (Internet + Phone)	20 Mbps	Rp. 275.000/bln
		30 Mbps	Rp. 315.000/bln

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 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.

		50 Mbps	Rp.445.000/bln
4	Indihome 1P (internet)	30 Mbps	Rp. 330.000/bln
		50 Mbps	Rp 470.000/bln

Sumber : PT. Telkom KC Riau Kota Pekanbaru

4. Visi, Misi dan Stategi Perusahaan

Perusahaan Telkom yang menaungi Indihome memiliki visi serta misi berdasarkan keputusan Komisariss PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Nomor 09/KEP/DK/2012 yang dikeluarkan tanggal 30 Mei 2012, isi visi misi sebagai berikut:

Visi : menjadikan Perusahaan unggul dalam penyelenggaraan Telecommunication, Information, Media, Edutainment, serta Services (TIMES) di Kawasan regional.

Misi :

- a. Menyediakan layanan TIMES yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif.
- b. Menjadi model pengelola korporasi terbaik di Indonesia

Berkaitan dengan inisiatif strategis, Telkom menerapkan acuan inisiastif strategis sebagaimana berikut:

- 1) Pusat unggulan
- 2) Menyelaraskan struktur bisnis dan pengelolaan portofolio
- 3) Percepatan implementasi Broadband melalui layanan konvergen
- 4) Pengelolaan portofolio nirkabel

- 5) Berinvestasi di layanan teknologi informasi
- 6) Berinvestasi di bisnis media dan eduitainment
- 7) Berinvestasi di bisnis wholesale serta peluang bisnis internasional yang strategis
- 8) Memaksimalkan nilai asset bisnis yang saling terkait
- 9) Mengintegrasikan *next Generation Network/ NGN dan operational support system, business support system, customer support system dan enterprise relations management* guna pencapaian penyempurnaan beban biaya.

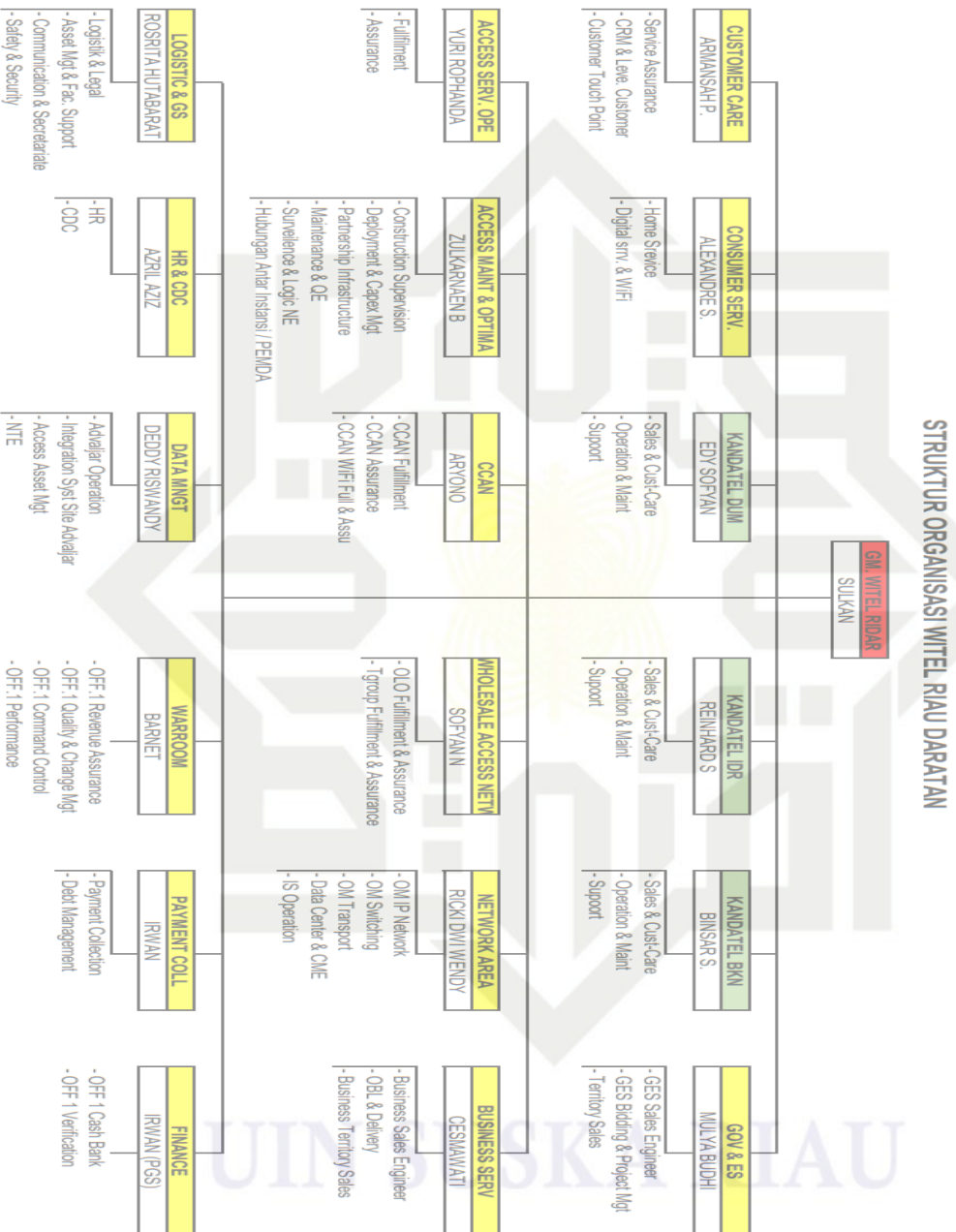
5. Skema Pemesanan Paket

Untuk membeli paket layanan internet Indihome, yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Buka situs resmi Indihome di <https://indihome.co.id>
- b. Isi daerah tempat tinggal atau yang hendak dipasang layanan indihome.
- c. Pilih paket yang hendak dibeli di halaman daftar paket Indihome.
- d. Mengisi form pendaftaran yang disediakan
- e. Memasukkan data diri dan alamat pemasangan
- f. Pihak indihome akan menghubungi untuk mengkonfirmasi waktu pemasangan.

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.



Gambar 3.2

Struktur Organisasi PT. Telkom KC Pekanbaru Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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





Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, pengujian hipotesis analisis dan pembahasan hasil tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan PT Telkom KC Riau Kota Pekanbaru Terhadap Kepuasan Pelanggan ditinjau menurut Ekonomi Syariah”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan (x) PT Telkom KC Riau Kota pekanbaru terhadap kepuasan pelanggan (y). Hal ini ditunjukkan dari hasil pengujian koefisien korelasi yang mana diketahui bahwa nilai signifikan yang diperoleh adalah 0,000 lebih kecil dibandingkan 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) PT Telkom KC Riau Kota Pekanbaru memiliki hubungan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan nilai r hitung (*pearson correlations*) : Diketahui nilai r hitung untuk hubungan Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebesar $0,524 > r$ tabel $0,197$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan atau korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan. Karena r hitung atau *pearson correlations* dalam analisis ini bernilai positif maka itu artinya hubungan antara kedua variabel tersebut bersifat positif atau dengan kata lain semakin baiknya kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan pelanggan akan semakin baik pula.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

2. PT Telkom KC Riau Kota Pekanbaru sudah dengan perspektif ekonomi syariah khususnya etika dalam pelayanan kepada pelanggan, dari gaya bicara yang sopan dan santun, selalu jujur, sabar menghadapi keluhan pelanggan, gerak-gerik yang tidak berlebihan, sabar dalam melayani, penampilan semua karyawan yang menutup aurat, dari pelayanan tersebut menyebabkan pelanggan merasa puas atas pelayanan dari PT Telkom.

Saran

1. Sebaiknya kinerja karyawan dan fasilitas yang diberikan PT. Telkom Indonesia KC Riau lebih ditingkatkan lagi, karena akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan nantinya
2. Sebaiknya semua aspek yang diberikan PT. Telkom Indonesia KC.Riau harus ditingkatkan kualitas nya agar aspek tersebut bisa menjadi lebih baik.
3. Jaringan yang disediakan harus lebih sering diperhatikan kembali agar selalu stabil dalam pemakaiannya, hal ini juga agar pelanggan bisa tetap berlangganan terus-menerus tanpa harus mencari provider jaringan lain.

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



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Achmad, Mudiar. *Etika Dalam Islam*. Semarang: Ikhlas 2005.
- Ady, Hasan. *Teori dan aplikasi Etika Bisnis Islam*. Bandung: Alfabeta 2011.
- Achmad, Mustaq. *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar 2001.
- Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Jakarta: Alfabeta 2010.
- Anna, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta 2014.
- Badroen, Faisal dkk. *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Kencana 2006.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar pelayanan Prima*. Jakarta:PT Elex Media Komputindo 2003.
- Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan pelanggan*, Sulawesi Selatan: Global Researchdan Consulting Institute 2017.
- Departemen Agama RI. *Al-qur'an dan Terjemahannya edisi penyempurnaan*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an 2019.
- Fauziah, Ika Yunia. *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Kencana 2017.
- Hasan, Ali. *Manajemen Bisnis Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Belajar 2009.
- Hasan, Iqbal. *Analisis data penelitian dengan statistic*. Jakarta: PT Bumi Aksara 2014.
- Harlambang, Susatyo. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*, Yogyakarta: Gosyen Publishing 2016.
- Hotomo. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Mitra Pelajar 2005.

Hak Cipta Ditanggung 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

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

- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo 2006.
- Kom, Bahrul. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Pustaka Reka Cipta 2015.
- Khatimah, Husnul. *Penerapan Syariah Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2011.
- Mariono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta:Rajawali Pers 2014.
- Mhammad. *Pengantar Akuntansi Syari'ah*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka 1999.
- Nasution, Harun dan Bahtiar Effendi. *Hak Asasi Manusia*. Jakarta:Yayasan Obor Indonesia 1987.
- Priyatni, dwi. *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset 2012.
- Rangkuti, freddy. *Customer Service Satisfaction & call center*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama 2013.
- Riduan. *Metode Penelitian dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, Bandung: Alfabeta 2013.
- Silaen, Sofar Silaen dan Widiyono. *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penelitian Skripsi dan Tesis*. Jakarta: In Media 2013.
- Sumeang, Illona Vicenovie Oisina. *Corporate Social Responsibility Dipandang Dari Perspektif Komunikasi Organisasi*. Yogyakarta : Ekuilibria 2016.
- Sudarsono. *Etika Islam Tentang Kenakalan Remaja*. Jakarta:Rineka 1993.
- Suliyanto. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: ANDI 2009.
- Samarwan, Ujang. *Perilaku Pelanggan Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Bogor Selatan; Ghalia Indonesia 2004.
- Totono, Fandy. *Service, Quality, & Customer Satisfaction edisi 5*, Yogyakarta: Penerbit Andi 2019.


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.

Tiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: penerbit Andi 2014.

Umar, husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers 2009.

Usman, husein dan R. Purnomo Setiady Akbar. *Pengantar Statistik*. Yogyakarta: Bumi Aksara 2006.

Jurnal/Skripsi

Arma Pramudita, Yoana dan Edwin Japarianto. “Analisa Pengaruh Customer Value dan Customer Experience terhadap Customer Satisfaction di De Kasteel Resto Surabaya”, dalam jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Volume 1., No. 1. 2013.

Wibawa, O.V Cahya Edi. “Pengaruh Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dimensi-Dimensi Kepuasan Terhadap Kepuasan Kumulatif Dan Niat Pembelian Ulang Jasa Rumah Sakit”. Skripsi: Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2008.

Suryani, Ade Irma. “analisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru” Skripsi : Manajemen Uin Suska Riau 2012.

Nuhadi, “Konsep Pelayanan Perspektif ekonomi syariah”, dalam jurnal ekonomi dan bisnis volume 2 no.2.2018.

Website

Content Writer, “Telkom brand paling bernilai di Indonesia dan peringkat pertama telco di Asia Tenggara”, artikel 18 juni 2019 dari <https://www.m.tribunnews.com/>

Undang-Undang

Direktorat Perlindungan pelanggan Republik Indonesia, UU Perlindungan Pelanggan Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan pelanggan



**DAFTAR LAMPIRAN
KUESIONER**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN PT TELKOM KC RIAU
KOTA PEKANBARU DENGAN CUSTOMER SATISFACTION LEVEL
DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM**

A. Pengantar

Penelitian ini dilakukan oleh Alvira Dwi Noviana dalam rangka penulisan skripsi untuk meraih gelar Strata 1 (S1) pada program studi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui data Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pt Telkom Kc Riau Kota Pekanbaru Dengan Customer Satisfaction Level Ditinjau Menurut Ekonomi Islam. Responden diharapkan berkenan memberikan data dengan jujur dan sebenarnya demi keberhasilan penelitian ini. Peneliti bersedia untuk menjamin kerahasiaan data jika tidak layak untuk dipublikasikan karena data adalah kepentingan ilmiah. Atas bantuan dan kerjasama peneliti mengucapkan terimakasih.

B. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis kelamin :
4. Pekerjaan :

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 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.

Petunjuk:

Berilah tandal ceklis (✓) pada kolom berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Kualitas Pelayanan (Variabel X)

Reability (Kehandalan)

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Karyawan PT Telkom memberikan kemudahan pelayanan dan pengaduan kepada pelanggan				
2	Perusahaan PT Telkom memberikan pelayanan sesuai janji yang ditetapkan kepada pelanggan				
3	Karyawan PT Telkom memiliki kehandalan dalam memanage waktu pelayanan, mengurus pendaftaran, serta mengatasi berbagai permintaan pelanggan				

Assurance (Jaminan)

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Karyawan PT Telkom memiliki kemampuan pengetahuan terhadap produk yang ditawarkan kepada pelanggan				
2	Karyawan PT. Telkom memberikan jaminan kerahasiaan data pelanggan				



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.

3	Karyawan PT. Telkom menjamin adanya aplikasi Myindihome dalam memudahkan layanan pengaduan				
---	--------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

Tangibels (Tampilan/bukti fisik)

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Perusahaan PT Telkom memiliki gedung yang bersih serta menyediakan tempat parker yang bersih dan rapi				
2	Perusahaan PT Telkom menyediakan ruang tunggu yang nyaman serta ruangan lainnya seperti toilet dan ruang ibadah untuk karyawan juga pelanggan				
3	Aplikasi Myindihome dari PT Telkom dapat digunakan dengan baik tanpa ada gangguan				

Empathy (Empati)

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Karyawan PT Telkom memiliki perhatian tinggi terhadap pelanggan				
2	Karyawan PT Telkom memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mengenali produk yang ditawarkan				
3	Karyawan PT Telkom memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk membayar dan mengurus semua administrasi				
4	Karyawan PT Telkom memberikan kotak saran/masukan dari pelanggan untuk perusahaan atau karyawan				

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.

Responsiviness (Tanggapan/Kepedulian)

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Karyawan PT Telkom memiliki rasa tanggung jawab terhadap jobdesk masing-masing				
2	Karyawan PT Telkom menanggapi keluhan pelanggan dengan sigap di aplikasi Myindihome				
3	Karyawan PT. Telkom memberikan kemampuan cepat dalam memperbaiki layanan yang dikeluhkan pelanggan				

Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)

Kesesuaian Harapan

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Produk yang saya peroleh dari PT Telkom sesuai dengan apa yang saya harapkan				
2	Pelayanan karyawan PT Telkom sudah sesuai dengan apa yang saya harapkan				
3	Fasilitas dan penunjang lainnya yang terdapat di PT Telkom sesuai dengan apa yang saya harapkan				

Minat Berkunjung Kembali

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya berminat untuk berkunjung kembali ke PT Telkom, karena merasa puas atas pelayanan yang diberikan PT Telkom				

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.

2	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena produknya memiliki nilai yang tinggi serta bermanfaat bagi saya				
3	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas gedung dan penunjang lainnya yang disediakan PT Telkom sangat memadai				

Kesediaan Merekomendasikan

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya menyarankan kepada teman dan kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan oleh PT Telkom				
2	Saya menyarankan teman dan kerabat untuk berlangganan kepada PT Telkom karena pelayanannya memuaskan				
3	Saya menyarankan kepada teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan PT Telkom karena produknya memiliki nilai dan sangat bermanfaat bagi semua orang				
4	Saya menyarankan kepada teman dan kerabat untuk berlangganan kepada PT Telkom karena jaringannya dapat diakses dimana saja				

LAMPIRAN TABULASI DATA VARIABEL X

No	reabilit			T O T A L	Assura nce			T O T A L	Tangib els			T O T A L	Empathy				T O T A L	Respons iviness			T O T A L
	P 1	P 2	P 3		P 1	P 2	P 3		P 1	P 2	P 3		P 1	P 2	P 3	P 4		P 1	P 2	P 3	
1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	3	4	4	3	14	2	3	4	9
2	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	3	13	3	3	3	9
3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	4	4	4	12
4	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	3	14	3	3	3	9
5	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	4	15	4	4	3	11
6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	4	4	4	4	16	4	3	4	11
7	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
9	3	2	3	8	3	2	3	8	3	3	2	8	2	3	3	2	10	3	2	3	8
10	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	4	4	14	3	4	4	11
11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	4	4	3	11
12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	4	4	3	11
13	4	3	3	10	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	3	4	13	4	3	3	10
14	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	4	4	11
15	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	3	12	4	4	4	12
16	3	4	3	10	3	4	3	10	4	3	3	10	4	3	3	4	14	4	4	3	11
17	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
18	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
19	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	3	12	4	4	3	11
20	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
21	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	4	4	3	11
22	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	9
23	4	3	4	11	4	3	4	11	3	3	3	9	3	3	4	3	13	3	3	3	9
24	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	4	3	3	10
25	3	2	3	8	3	2	3	8	3	3	3	9	3	4	3	4	14	4	2	2	8
26	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
27	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
28	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	3	14	3	2	3	8
29	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	2	7	2	3	3	3	11	3	2	3	8
30	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
31	2	2	3	7	2	2	3	7	1	3	3	7	2	2	3	2	9	2	3	2	7

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

33	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	3	2	3	4	12	3	3	3	9
35	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
37	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
38	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	4	15	4	4	3	11
39	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	3	12	3	3	3	9
40	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
41	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
42	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	3	12	3	3	3	9
43	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	3	14	3	3	3	9
44	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
45	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	3	12	4	4	4	12
46	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	3	4	4	3	14	2	3	4	9
47	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	3	13	3	3	3	9
48	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
49	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
50	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	4	15	4	4	3	11
51	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	3	12	3	3	3	9
52	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
53	4	3	3	10	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	9
54	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
55	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	3	12	3	3	3	9
56	3	4	3	10	3	4	3	10	4	3	3	10	4	3	3	4	14	4	3	3	10
57	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
58	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
59	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
60	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	3	12	3	3	3	9
61	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
62	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
63	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	3	12	3	3	3	9
64	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
65	4	3	3	10	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	9
66	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
67	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	3	12	3	3	3	9
68	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	3	4	4	3	14	2	3	4	9
69	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	3	13	3	3	3	9



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

70	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
71	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
72	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	4	15	4	4	3	11
73	3	4	3	10	3	4	3	10	4	3	3	10	4	3	3	4	14	4	3	3	10
74	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
75	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
76	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	3	12	3	3	3	9
77	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
78	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
79	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	3	12	3	3	3	9
80	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
81	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
82	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	9
83	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
84	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
85	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	3	12	3	3	3	9
86	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
87	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
88	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
89	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	3	12	3	3	3	9
90	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
91	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
92	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	9
93	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	4	15	4	4	3	11
94	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	3	12	3	3	3	9
95	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
96	4	3	3	10	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	9
97	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9
98	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	3	4	4	3	14	2	3	4	9
99	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	3	13	3	3	3	9
100	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	3	12	3	3	3	9



LAMPIRAN TABULASI DATA VARIABEL Y

No	Kesesuaian Harapan			TOTAL	Minat Berkunjung Kembali			TOTAL	Kesediaan Merekomendasikan				TOTAL
	P1	P2	P3		P1	P2	P3		P1	P2	P3	P4	
1	3	4	3	10	3	3	4	10	3	4	3	3	13
2	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
5	4	3	4	11	4	3	3	10	4	3	3	3	13
6	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	3	13
7	2	2	2	6	2	2	2	6	3	3	3	3	12
8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
9	3	2	3	8	2	2	3	7	3	3	2	2	10
10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
13	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	3	12
14	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
15	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
16	3	3	4	10	3	3	3	9	3	4	4	4	15
17	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
18	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
19	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	3	14
20	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
21	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
22	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	3	12
23	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
24	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	4	16
25	4	3	3	10	3	3	3	9	4	3	3	4	14
26	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
27	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
28	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	3	12
29	2	2	2	6	3	3	3	9	3	2	3	3	11
30	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
31	3	2	3	8	1	1	1	3	2	2	2	2	8
32	2	3	3	8	3	3	3	9	1	3	3	3	10

© Hak cipta ditinjau oleh UIN Suska Riau. © Syarif Kasim I

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



33	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	3	12
34	2	2	2	6	3	3	3	9	3	2	3	3	11
35	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
36	3	2	3	8	1	1	1	3	2	2	2	2	8
37	2	3	3	8	3	3	3	9	1	3	3	3	10
38	3	4	3	10	3	3	4	10	3	4	3	3	13
39	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
40	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
41	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
42	4	3	4	11	4	3	3	10	4	3	3	3	13
43	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
44	3	2	3	8	1	1	1	3	2	2	2	2	8
45	2	3	3	8	3	3	3	9	1	3	3	3	10
46	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	3	12
47	2	2	2	6	3	3	3	9	3	2	3	3	11
48	2	2	2	6	3	3	3	9	3	2	3	3	11
49	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
50	3	2	3	8	1	1	1	3	2	2	2	2	8
51	2	3	3	8	3	3	3	9	1	3	3	3	10
52	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	3	12
53	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	3	12
54	2	2	2	6	3	3	3	9	3	2	3	3	11
55	2	2	2	6	3	3	3	9	3	2	3	3	11
56	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
57	3	2	3	8	1	1	1	3	2	2	2	2	8
58	3	2	3	8	1	1	1	3	2	2	2	2	8
59	2	3	3	8	3	3	3	9	1	3	3	3	10
60	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	3	12
61	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	3	12
62	2	2	2	6	3	3	3	9	3	2	3	3	11
63	3	4	3	10	3	3	4	10	3	4	3	3	13
64	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
65	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
66	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
67	4	3	4	11	4	3	3	10	4	3	3	3	13
68	3	4	3	10	3	3	4	10	3	4	3	3	13
69	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
70	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12

© **Syarif Kasim I**

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.



71	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
72	4	3	4	11	4	3	3	10	4	3	3	3	13
73	3	3	4	10	3	3	3	9	3	4	4	4	15
74	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
75	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
76	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	3	14
77	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
78	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
79	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	3	14
80	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
81	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
82	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	3	12
83	3	2	3	8	1	1	1	3	2	2	2	2	8
84	2	3	3	8	3	3	3	9	1	3	3	3	10
85	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	3	12
86	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	3	12
87	2	2	2	6	3	3	3	9	3	2	3	3	11
88	3	4	3	10	3	3	4	10	3	4	3	3	13
89	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
90	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
91	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
92	4	3	4	11	4	3	3	10	4	3	3	3	13
93	3	4	3	10	3	3	4	10	3	4	3	3	13
94	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
95	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
96	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
97	4	3	4	11	4	3	3	10	4	3	3	3	13
98	3	4	3	10	3	3	4	10	3	4	3	3	13
99	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
100	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	3	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.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

OUTPUT HASIL SPSS

CORRELATION VARIABEL X

Correlations

	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
Pearson Correlation	1	.800**	.849**	.823**	.700**	.655**	.720**	.791**	.691**	.584**	.857**	.744**	.781**	.839**	.648**	.708**	.699**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Pearson Correlation	.800**	1	.769**	.858**	.614**	.366**	.499**	.785**	.538**	.281**	.507**	.688**	.743**	.579**	.316**	.452**	.547**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
N	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Pearson Correlation	.849**	.769**	1	.848**	.542**	.329**	.406**	.783**	.574**	.382**	.729**	.688**	.742**	.706**	.403**	.612**	.634**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

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



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Pearson Correlation	.857**	.507**	.729**	.561**	.521**	.718**	.725**	.599**	.593**	.637**	1	.542**	.518**	.761**	.600**	.570**	.615**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Pearson Correlation	.744**	.688**	.688**	.766**	.611**	.280**	.375**	.547**	.519**	.311**	.542**	1	.788**	.551**	.337**	.355**	.525**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000	.002	.000		.000	.000	.001	.000	.000
N	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Pearson Correlation	.781**	.743**	.742**	.877**	.510**	.240**	.296**	.595**	.594**	.370**	.518**	.788**	1	.635**	.316**	.501**	.653**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.016	.003	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.000
N	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Pearson Correlation	.839**	.579**	.706**	.597**	.602**	.593**	.547**	.700**	.428**	.441**	.761**	.551**	.635**	1	.725**	.598**	.479**

Pearson Correlation	.830**	.268**	.598**	.347**	.742**	.819**	.705**	.486**	.735**	1	.901**
Sig. (2-tailed)	.000	.007	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.853**	.323**	.624**	.361**	.775**	.851**	.738**	.540**	.657**	.901**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

REABILITY VARIABEL Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.779	11

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

© **Hak cipta miitik UIN Suska Riau**
Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

df	Pr 0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.3088 4
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang mengumunkan 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.

39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr Df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 – 120)

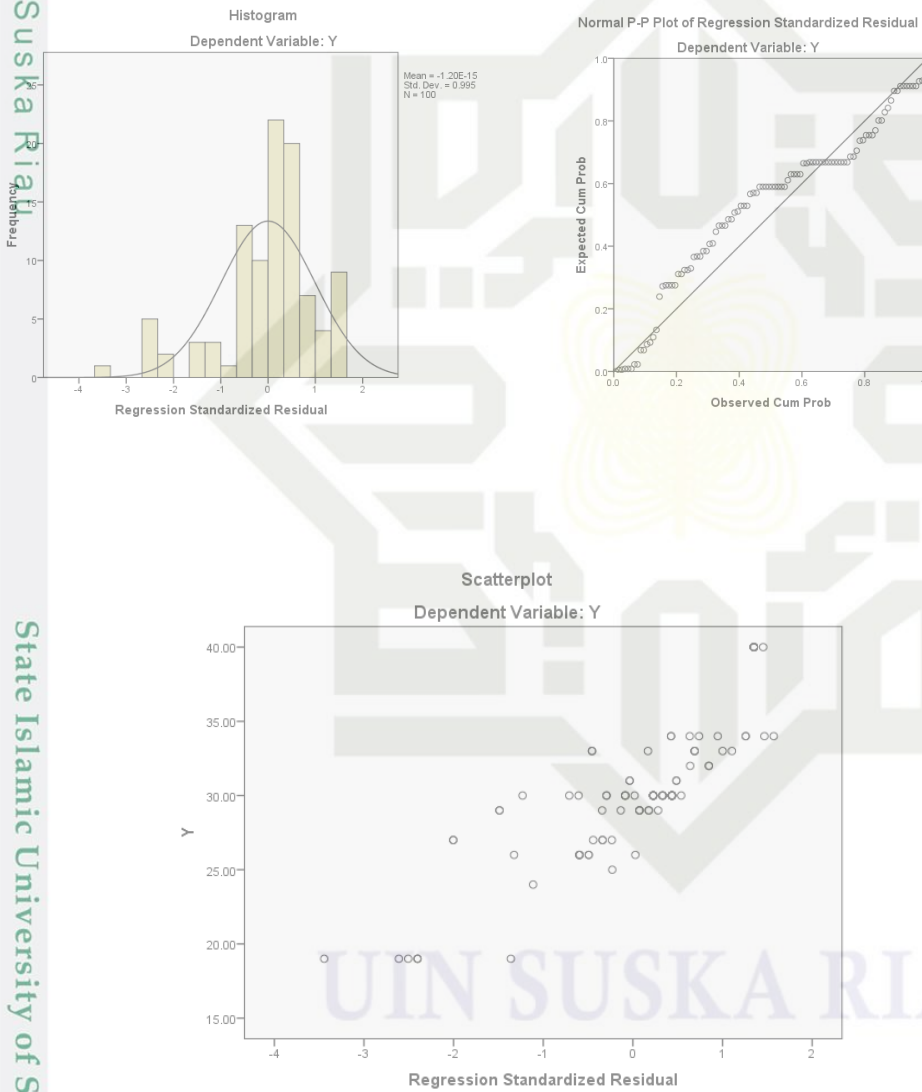
Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
Df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392

NORMALITAS DATA

114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

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.



OUTPUT KOEFISIEN KORELASI

	Y	X
Pearson Correlation	1	.524**
Sig. (2-tailed)		.000
N	100	100
Pearson Correlation	.524**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	100	100

*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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.