

**UPAYA PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN MINAT KONSUMEN DITINJAU
MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (STUDIKASUS DI BENGKEL
MODIFIKASI JARS MODIFED PEKANBARU)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah
(SE. Sy)



OLEH

**ISWANDI
NIM. 10725000130**

PROGRAM S1

**JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERISULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2014**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
كلية الشريعة والقانون
FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Alamat : J. H.R. Soebrantas KM. 15 Tanjung Pekanbaru - Riau No. 11111, 0761-561645 Fax. 0761-562052,
Web: www.uin-suka.ac.id, E-mail: rektorat@uinsuka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi ini berjudul : "Upaya Pelayanan dalam meningkatkan Minat Konsumen Ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus di Bengkel Modifikasi JARS Modified Pekanbaru) ." yang ditulis oleh :

Nama : Iswandi
NIM : 10725000130
Jurusan : Ekonomi Islam

Telah di Munaqasyahkan dalam sidang Panitia Ujian Sarjana Program Strata Satu (S1) Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang dilaksanakan pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 14 Mei 2014
Bertempat : Ruang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Sehingga dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Syariah dan Hukum sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE,Sy)

Pekanbaru, 22 November 2014

Dekan



Dr. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd
NIP. 19711001 1999503 1 002

PANITIA UJIAN SARJANA

Ketua

Dr. Hj. Hertina, M.Pd
NIP. 19680629 199402 2 002

Sekretaris

M. Abdi Al-Makasur, M.Ag
NIP. 19720701 199803 1 003

Penguji I

Dr. Amrul Muzan, SHL, MA
NIP. 19770227 200312 1 002

Penguji II

Syahpawi, S.Ag, M.Sh
NIP. 19730307 200701 1 002

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “**Upaya Pelayanan dalam Meningkatkan minat Konsumen ditinjau menurut perspektif Ekonomi Islam (Studikasuk di Bengkel Modifikasi Jars Modifed Pekanbaru)**”. Setiap perusahaan tatkala menjual produk-produknya akan dihadapkan dengan strategi maupun teknik penjualan yang bagus, sehingga komoditas yang ditawarkannya dapat terjual dengan baik. Kualitas pelayanan yang diberikan adalah merupakan kinerja terpenting oleh perusahaan bagi kepuasan konsumen/ pelanggan. Pentingnya pelayanan menyebabkan perusahaan berusaha untuk berhasil di bidang ini dengan melakukan berbagai langkah-langkah tepat dalam pelayanan.

Masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana pelayanan yang dilakukan Bengkel Modifikasi Jars Modifed dalam meningkatkan minat konsumen ?. Bagaimana tinjauan Ekonomi Islam terhadap pelayanan yang dilakukan Bengkel Modifikasi Jars Modifed dalam meningkatkan minat konsumen?

Tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui pelayanan yang dilakukan Bengkel Modifikasi Jars Modifed dalam meningkatkan minat konsumen. Dan untuk mengetahui tinjauan Ekonomi Islam terhadap pelayanan yang dilakukan Bengkel Modifikasi Jars Modifed dalam meningkatkan minat konsumen.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Bengkel Modifikasi Jars Modifed Pekanbaru, yang berlokasi di Pekanbaru Provinsi Riau. Yang menjadi subjek adalah pimpinan dan karyawan Bengkel Modifikasi Jars Modifed Pekanbaru Provinsi Riau. Sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah penerapan pelayanan dalam meningkatkan minat konsumen di Bengkel Modifikasi Jars Modifed di tinjau menurut perspektif Ekonomi Islam. Maka populasi dalam penelitian ini 19 orang dan sampel dalam penelitian ini adalah 1 orang pimpinan dan 3 orang karyawan Bengkel Modifikasi Jars Modifed Pekanbaru Provinsi Riau serta pelanggan yang berjumlah 15 orang. Sumber data penelitian ini meliputi data primer, data sekunder dan data tersier. Teknik pengumpulan data melalui obsevasi, wawancara, angket. Metode analisa data menggunakan *deskriptif kualitatif*.

Hasil penelitian ini bahwa Jaminan dan kemampuan fisik yang menjadi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Pelanggan di Bengkel Jars Motor Pekanbaru, selalu bersimpati, dan memberikan penjelasan dengan baik terhadap para pelanggan yang melakukan modifikasi motor. Pemilik dan karyawan bengkel jars motor memberikan pelayanan yang maksimal dan mencurahkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggan dengan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dengan kualitas yang terbaik. Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Jars Motor Pekanbaru telah dilaksanakan dengan baik, dalam pelaksanaannya telah sesuai dengan prinsip Ekonomi Islam, karena melayani para para pelanggan atau konsumen dengan ramah dan terampil.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas karunianya yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Upaya Pelayanan dalam Meningkatkan minat Konsumen ditinjau menurut perspektif Ekonomi Islam (Studikasuk di Bengkel Modifikasi Jars Modifed Pekanbaru)”**. Sholawat dan salam selalu tercurahkan buat nabi akhir zaman yakni Nabi Muhammad SAW. Semoga kita menjadi umatnya yang setia sampai akhir masa.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat menyelesaikan Studi Strata I guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy) pada Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syari’ah Dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sulthan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini berhasil disusun berkat bantuan dan do'a serta bimbingan dan semua pihak. Merupakan keharusan penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada hingganya dan yang sedalam-dalamnya:

1. Buat yang penulis cintai Ayahanda dan Ibunda, bagi penulis mereka adalah idola yang tak tergantikan sampai kapanpun, dengan cinta, perhatian, pengorbanan dan tentu saja do'a yang mereka berikan sehingga penulis bisa

bertahan dan mampu menyelesaikan skripsi ini. Dan juga buat adik-adik dan kakak-kakak tersayang.

2. Bapak Prof. Dr. H. M, Nazir, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN SUSKA) Riau, beserta Pembantu Rektor I, Pembantu Rektor II, dan Pembantu Rektor III
3. Bapak Dr. H. Akbarizan, M.Ag., M.Pd selaku Dekan fakultas Syari'ah Dan Ilmu Hukum UIN SUSKA RIAU, beserta Pembantu Dekan I, Pembantu Dekan II, dan Pembantu Dekan III
4. Bapak Mawardi, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syari'ah Dan Ilmu Hukum dan selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bantuan dan petunjuk di awal penulis memulai penulisan ilmiah ini.
5. Bapak serta Ibu Dosen yang telah banyak memberikan bimbingan serta didikan yang baik kepada penulis di bangku perkuliahan, sehingga penulis menjadi seorang yang mempunyai wawasan ilmiah.
6. Bapak Pimpinan Bengkel Jars Modifikasi Pekabaru yang telah banyak membrikan keterangan dan informasi bagi penulis untuk lancarnya penulisan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu pimpinan perpustakaan beserta staf dan karyawan UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang telah bersedia memberikan fasilitas literatur, sehingga penulis merasa terbantu dalam menyelesaikan penulisan ilmiah atau skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan kalian semua sahabat-sahabat terbaikku. Semoga bantuan, pengorbanan dan amal baik semuanya mendapatkan balasan yang melimpah dan Allah SWT. Amin ya Robal Alamin. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya, Amiin

Pekanbaru, 29 Januari 2014
Penulis

ISWANDI

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	5
E. Metode Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II: TINJAUAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	10
A. Sejarah Bengkel Modifikasi Jars Modified Pekanbaru	10
B. Visi dan Misi	10
C. Tujuan Perusahaan.....	11
D. Struktur Organisasi	12
BAB III: TINJAUAN TEORITIS	13
A. Pengertian pelayanan.....	13
B. <i>Peranan</i> Pelayanan	17
C. Faktor-faktor Pendukung Pelayanan	23
D. Pengertian Minat	26
E. Tinjauan Islam terhadap pelayanan	29

BAB IV: UPAYA PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN MINAT KONSUMEN DITINJAU MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (STUDIKASUS DI BENGKEL MODIFIKASI JARS MODIFED PEKANBARU).....	38
A. Pelayanan Perusahaan yang dibuat oleh Bengkel Modifikasi Jars Modifed Pekanbaru	38
1. Pelayanan Perusahaan yang dibuat oleh Bengkel Modifikasi Jars Modifed	38
2. Minat Konsumen.....	51
B. Tinjauan Ekonomi Islam terhadap Pelayanan dalam Meningkatkan Minat konsumen	54
 BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN