

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Islam adalah agama yang berdasarkan kepada firman Allah SWT yang termaktub di dalam Alquran dan Sunnah Rasulullah SAW. Umat Islam memandang bahwa Alquran dan Sunnah tidak saja mengatur berbagai permasalahan agama, tetapi juga menjadi pandangan hidup mereka. Oleh karena itu, setiap muslim berkewajiban untuk bertingkah laku dalam seluruh aspek kehidupannya sesuai dengan ketentuan Alquran dan Sunnah, sehingga segala perilakunya tidak menyimpang dari ajaran agama Islam.<sup>1</sup>

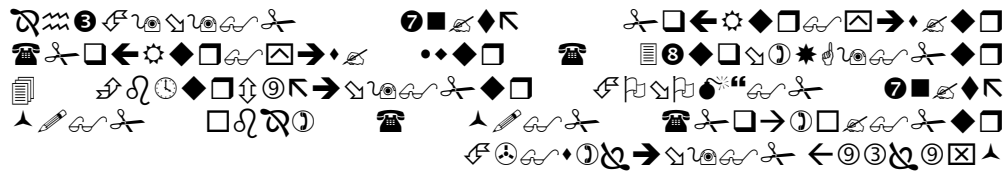
Islam menganggap umat Islam sebagai suatu keluarga karena semua keluarga itu memiliki derajat yang sama dihadapan Allah SWT, hukum Allah tidak membedakan yang hitam dan putih, secara sosial, nilai yang membedakan satu dengan yang lainnya adalah ketaqwaan, ketulusan, kemampuan, dan pelayanan pada kemanusiaan.

Manusia memiliki kesamaan dan keseimbangan dalam kesempatannya, dan setiap individu bisa mendapatkan keuntungan itu sesuai dengan kemampuannya. Individu-individu diciptakan oleh Allah SWT dengan

---

<sup>1</sup> A. Rahman I Doi, *Syari'ah III Muamalah*, Terjemah Zainiddin dan Rusdi Sulaiman (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1966), h. 5.

kepribadian, keterampilan, intelektualitas, dan talenta yang berbeda-beda.<sup>2</sup> Dan sebagai makhluk individu yang tidak dapat hidup sendiri dan tidak lepas dari adanya saling ketertarikan dan membutuhkan satu sama lainnya, karena manusia merupakan makhluk sosial yang tidak mungkin dapat bertahan seorang diri. Untuk itu manusia sebagai makhluk hidup yang saling berhubungan dengan lingkungan masyarakat dan bekerja sama dengan orang lain dalam rangka pemenuhan yang beraneka ragam.<sup>3</sup> Sebagaimana di sebutkan dalam Alquran surah *Al-Ma>'idah* ayat 2:



Artinya:

“.....Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya”.<sup>4</sup>

Dalam ayat di atas dijelaskan bahwa Allah SWT menentukan bahwa manusia tidak mungkin dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, melainkan melalui bantuan orang lain.

Allah SWT tidak hanya menyuruh manusia untuk saling tolong menolong antar sesama tapi juga disuruh untuk bersikap lemah lembut terhadap sesamanya sebagaimana dijelaskan dalam Alquran surah *Ali-‘Imra>n* ayat 159 yang berbunyi:

<sup>2</sup> Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam* (Jakarta: Kencana , 2006), h. 92.

<sup>3</sup> Suhrawardi. K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam* (Jakarta: Sinar Grafindo, 2000), h. 3.

<sup>4</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya* (Surabaya: Duta Ilmu, 2006), h. 142.



Artinya:

*“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitrmu.....”*<sup>5</sup>

Dalam ayat di atas jelas bahwa setiap manusia ditentukan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasa nyaman bila berada disampingnya.

Para pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada konsumen agar konsumen terhindar dari rasa takut, tidak percaya dan perasaan adanya bahaya pelayanan yang diterima.<sup>6</sup>

Jika seorang mukmin bersifat keras terhadap sesama manusia (konsumen) maka mereka akan menjauh hingga target yang dicapai tidak terwujud, Hal ini berarti perhatian terhadap sesama merupakan suatu anjuran wajib bagi mukmin dalam mencapai tujuan yang diinginkan, target yang dicapai.

Selain itu konsumen juga memerlukan pelayanan yang baik dari para karyawan terhadap semua konsumen, dengan pelayanan yang baik dan memuaskan tersebut, para konsumen akan merasa puas terhadap kinerja suatu

<sup>5</sup> Departemen Agama, *Ibid.*, h. 9.

<sup>6</sup> Aditya, “Kualitas Pelayanan Jasa Islam”. <http://Indikator/2013/12/13>.

perusahaan tersebut. konsumen yang puas cenderung tetap loyal lebih lama terhadap perusahaan tersebut.<sup>7</sup>

Dalam rangka menciptakan kepuasan konsumen, pelayanan yang ditawarkan perusahaan haruslah berkualitas, kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi para konsumen yaitu kepuasan dari konsumen. Kualitas merupakan ciri atau sifat dari suatu produk (pelayanan) yang berpengaruh untuk memuaskan kebutuhan yang diinginkan atau yang tersirat.<sup>8</sup>

Pelayanan yang baik dan berkualitas akan mampu memenuhi harapan konsumen, konsumen yang terpenuhi harapannya bahkan terlampaui dipastikan konsumen tersebut puas.<sup>9</sup> Konsumen memang harus dipuaskan, kalau tidak puas maka konsumen akan meninggalkan perusahaan dan menjadi konsumen pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan laba dan bahkan kerugian.<sup>10</sup>

Untuk meningkatkan kepuasan konsumen terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan salah satu diantaranya kualitas pelayanan, konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan apa yang diharapkan.<sup>11</sup>

---

<sup>7</sup> Iskandar Sudayat, "Kepuasan Konsumen", <http://www.com 12/12/13/html/top>.

<sup>8</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia*, Alih Bahasa Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusli, (Jakarta : Prenhallindo, 1997), Jilid I, h. 49.

<sup>9</sup> Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, (Yogyakarta: Uup-Amk YKPN, 2004), h. 159.

<sup>10</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Fungsi Pasar* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), h. 1.

<sup>11</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 158.

Dalam menciptakan kepuasan konsumen, tata cara penilaian untuk menentukan kepuasan dan ketidakpuasan konsumen. Menurut Kotler ada lima dimensi dalam menganalisis kualitas jasa yaitu: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti langsung).

Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan, mengingat kualitas pelayanan kepada konsumen semakin menduduki peran utama dan memegang peranan kunci keberhasilan pada perusahaan. Hal ini memaksa pihak perusahaan untuk lebih berorientasi eksternal dengan cara memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik pada konsumen dimana tingkat kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh pada kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

Melihat perkembangan yang ada saat ini, persaingan bisnis berjalan baik dalam pasar domestik maupun dipasar internasional, setiap perusahaan harus mampu menghadapi persaingan untuk selalu bertahan, perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas serta pelayanan terbaik bagi konsumen.

Pada kondisi perekonomian demikian, maka perusahaan dituntut untuk memanfaatkan kemampuan yang ada semaksimal mungkin agar unggul dalam persaingan. Oleh karena itu, perusahaan harus memiliki manajemen yang baik, tangguh sehingga dapat mengidentifikasi masalah dan menyeleksi serta

mengimplementasikannya dengan tepat, untuk meningkatkan kinerjanya maka manajer harus dapat menjalankan fungsi manajemen dengan baik, dalam hal ini tidak hanya perusahaan manufaktur saja yang diharuskan mampu bersaing dan memiliki keunggulan kompetitif, demikian juga dengan perusahaan jasa yang harus selalu memperbaiki dan mengembangkan kualitas jasa guna memuaskan konsumen.

LBPP-LIA Banjarmasin merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa yaitu kursus bahasa Inggris, berada di bawah naungan yayasan LIA yang sudah tersebar di 17 provinsi di Indonesia dan mempunyai gerai 57, baik cabang LIA sendiri atau cabang kerjasama yang memakai nama LIA. Salah satunya LBPP-LIA Banjarmasin yang bertempat di Jl. Gatot Subroto Banjarmasin.

Bahasa Inggris adalah bahasa internasional dan merupakan salah satu bahasa yang paling populer dan paling dituturkan di dunia, kita perlu mengetahui bahasa Inggris untuk belajar ilmu apapun, dalam dunia teknologi, pendidikan, politik, perdagangan, dan lain-lain. Kita perlu mengenal bahasa Inggris untuk berkomunikasi secara efektif. Dan suka atau tidak suka, saat ini bahasa Inggris sudah sangat mendominasi semua aspek dalam hal komunikasi. Kita bisa melihat hampir semua *electronic devices* menggunakan bahasa Inggris. Sebagian besar Negara-negara di Asia juga menggunakan bahasa Inggris sebagai "*Medium of Instruction*" ataupun menjadikan bahasa sebagai bahasa kedua sesudah bahasa nasional, sebut saja seperti Negara Singapura, Malaysia, dan lain-lain.

Melihat perkembangan zaman yang pesat dan peran bahasa asing yang sangat dibutuhkan memberikan pengaruh yang sangat besar bagi masyarakat Indonesia. Dikarenakan keunggulan dari bahasa Inggris dari berbagai aspek teknologi, pendidikan, dan lain-lain. Banyak masyarakat merasa perlu untuk menguasai bahasa tersebut. Hingga banyak orang tua yang merekomendasikan anak-anaknya ke tempat kursus bahasa Inggris untuk lebih menguasai bahasa tersebut. LBPP-LIA menyediakan berbagai kelas kursus bahasa Inggris dari kelas bahasa yang rendah hingga yang tinggi, disana tersedia berbagai macam tingkatan dari kalangan SD sampai orang dewasa. Dari permintaan jasa kursus bahasa Inggris yang ada ± mencapai 1500 siswa dalam satu tahun. Untuk dapat bersaing dan bertahan hidup LBPP-LIA dituntut untuk mempunyai citra dan pelayanan yang baik untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dari yang penulis lihat setiap siswa pasti mempunyai pandangan sendiri apakah mereka sudah puas atau tidak terhadap pelayanan yang didapat di LBPP-LIA, dari segi kualitas pelayanan yang terdiri atas *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti langsung).

Berdasarkan kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 variabel tersebut, penulis merasa tertarik untuk meneliti lebih dalam bagaimana sebenarnya kepuasan yang dirasakan konsumen dari sisi kualitas pelayanan yang diberikan LBPP-LIA Banjarmasin, serta kualitas pelayanan yang paling mempengaruhi dari kepuasan yang dirasakan oleh konsumen LBPP-LIA Banjarmasin. Dari peninjauan awal di lapangan yang diperoleh, kemudian penulis tuangkan dalam sebuah karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan mengangkat judul. “**Pengaruh**

## **Kualitas Pelayanan Jasa Kursus Bahasa Inggris LBPP-LIA Banjarmasin Terhadap Kepuasan Konsumen LBPP-LIA Banjarmasin”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, permasalahan yang diteliti dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh pelayanan jasa kursus bahasa inggris yang terdiri atas *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti langsung) terhadap kepuasan konsumen LBPP-LIA Banjarmasin?
2. Variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
3. Bagaimanakah kualitas pelayanan jasa kursus bahasa inggris LBPP-LIA Banjarmasin dilihat dari perspektif syariah?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan jasa kursus bahasa inggris yang terdiri atas *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti langsung) terhadap kepuasan konsumen LBPP-LIA Banjarmasin.



2. Untuk mengetahui manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen LBBP-LIA Banjarmasin.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan jasa kursus bahasa inggris LBPP-LIA Banjarmasin sudah sesuai perspektif syariah.

#### **D. Signifikasi Penelitian**

##### 1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian digunakan untuk memperdalam pengetahuan tentang bidang manajemen, khususnya mengenai kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen

##### 2. Manfaat praktis.

- a. Bagi pihak manajemen, dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai bahan masukan dalam mengambil kebijakan maupun keputusan yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.
- b. Bagi peneliti, menambah wawasan dan pengetahuan penulis khususnya dan pembaca pada umumnya yang ingin mengetahui permasalahan ini lebih mendalam.
- c. Bagi peneliti lain, sebagai informasi bagi mereka yang ingin mengadakan penelitian lebih mendalam tentang masalah ini dari aspek yang berbeda
- d. Menambah bahan khazanah kepustakaan syariah serta perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin.

## E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan dan kesalahpahaman dalam pengertian yang dikehendaki, pada penelitian ini penulis berusaha membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang untuk mengubah sesuatu yang lain.<sup>12</sup>
2. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>13</sup> Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemudahan yang dilakukan pihak perusahaan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen.
3. Kepuasan adalah berasal dari kata puas yang berarti merasa senang, suka, dan gembira.<sup>14</sup> Jadi kepuasan disini adalah kesenangan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh LBPP-LIA Banjarmasin.
4. Konsumen adalah orang-orang yang menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa secara terus menerus.<sup>15</sup> Jadi konsumen disini adalah para siswa yang kursus di LBPP-LIA.

---

<sup>12</sup> W.J.S. Poerwanda Minta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai pustaka, 2002), h. 849.

<sup>13</sup> T. Pembinaan Penyusun Kamus Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1994), Cet ke-3, h.526.

<sup>14</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1994) Ed. 3, h. 902

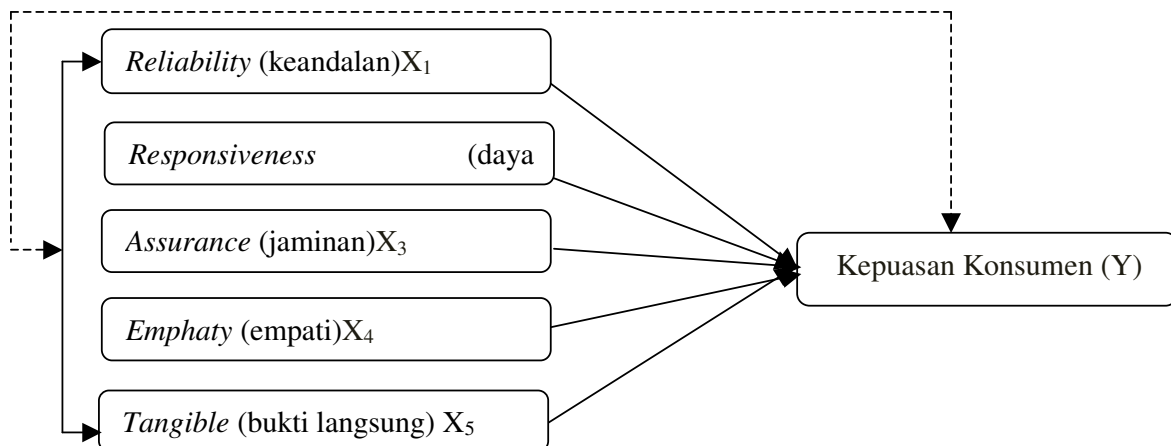
<sup>15</sup> Ammara, "wirausaha", [Http//blogspot.com](http://blogspot.com), 12, 12, 13.

5. LBPP-LIA adalah singkatan dari Lembaga Bahasa dan Pendidikan Profesional-Lembaga Indonesia Amerika, dimana lembaga ini bergerak pada bidang jasa kursus bahasa inggris.

#### F. Karangka Berpikir

Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya *reliability* (keandalan) kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Penelitian ini ditunjukkan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di LBPP-LIA Banjarmasin. untuk menjelaskan jalan pemikiran ini penulis menggambarkan hubungan secara sistematis antara variabel X dan variabel Y yang disusun sebagai berikut:

Gambar. 1.1 Karangka Berpikir



Keterangan:

—— : garis yang berpengaruh secara persial terhadap kepuasan konsumen di  
LBPP-LIA Banjarmasin

—— : garis yang berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di  
LBPP-LIA Banjarmasin

### **G. Tinjauan Pustaka**

Berdasarkan penelaahan terhadap beberapa penelitian terdahulu penulis lakukan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan jasa kursus bahasa inggris terhadap kepuasan konsumen di LBPP-LIA Banjarmasin. Telah ditemukan penelitian sebelumnya yang juga mengkaji tentang persoalan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, namun demikian memiliki substansi yang berbeda dengan persoalan yang akan penulis angkat, penelitian yang dimaksud yaitu:

Pertama penelitian yang dilakukan oleh Mutisya Elma (0801158999), mahasiswa Fakultas Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Penyewaan Lapangan Futsal Terhadap Kepuasan Konsumen pada Upik Futsal Banjarmasin”. Jenis penelitiannya yaitu penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Pada skripsi ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, dari lima dimensi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan),

*emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti langsung), dan dimensi mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Upik Futsal Banjarmasin.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Yanur (0801158982), mahasiswa Fakultas Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dengan judul “Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pondok Sehat Al-Wahida Banjarmasin”. Jenis penelitiannya yaitu penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Dalam skripsi tersebut membahas sejauhmana kepuasan yang dialami konsumen dalam pelayanan yang diberikan Pondok Sehat Al-wahida Banjarmasin, dan dimensi mana yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Pondok Sehat Al-wahidah Banjarmasin.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Katrunnida (0801158992), mahasiswa Fakultas Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Timung Hafabi Terhadap Kepuasan Konsumen”. Jenis penelitiannya yaitu penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Dalam skripsi tersebut membahas sejauh mana kepuasan yang dialami konsumen dalam pelayanan yang diberikan Rumah Timung Hafabi, dan dimensi mana yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen tersebut.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Siti Rahimah (0801159022), mahasiswa Fakultas Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dengan judul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gas Elpiji ( Studi Kasus PT. Citra Karunia Illahi Banjarmasin”. Jenis penelitiannya yaitu penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Dalam skripsi tersebut membahas sejauh mana kepuasan

yang dialami pelanggan dan variabel mana yang paling berpengaruh dalam pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hal tersebut, walaupun permasalahan hampir sama, tetapi subjek dan objek yang diangkat sangat berbeda dan belum pernah diteliti sebelumnya, yang akan penulis lakukan dalam penelitian ini adalah lebih menitik beratkan pada pengaruh kualitas pelayanan jasa kursus bahasa inggris terhadap kepuasan konsumen LBPP-LIA Banjarmasin, dan apakah pelayanan jasa kursus bahasa inggris LBPP-LIA Banjarmasin sudah sesuai dengan perspektif syariah.

#### **H. Hipotesis Penelitian.**

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang kemungkinan benar atau kemungkinan juga salah. Hipotesis tersebut akan ditolak jika ternyata salah, dan akan diterima jika fakta-fakta dibenarkan. Oleh karena itu, penulis akan mengajukan hipotesis berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Hipotesis yang diajukan penulis dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

##### **1. Hipotesis Secara Simultan**

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti langsung) jasa kursus bahasa inggris LBPP-LIA Banjarmasin terhadap kepuasan konsumen LBPP-LIA Banjarmasin.

$H_a$ : Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti langsung) jasa kursus bahasa Inggris LBPP-LIA Banjarmasin terhadap kepuasan konsumen LBPP-LIA Banjarmasin

## 2. Hipotesis Secara Parsial

### a. *Reliability*

$H_o$ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor *reliability* terhadap kepuasan konsumen LBPP-LIA Banjarmasin.

$H_a$ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor *reliability* terhadap terhadap kepuasan konsumen LBPP-LIA Banjarmasin.

### b. *Responsiveness* ( $X_2$ )

$H_o$ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen LBPP-LIA Banjarmasin.

$H_a$ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen LBPP-LIA Banjarmasin.

### c. *Assurance* ( $X_3$ ).

$H_o$ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor *assurance* terhadap kepuasan konsumen LBPP-LIA Banjarmasin.

$H_a$ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor *assurance* terhadap kepuasan konsumen LBPP-LIA Banjarmasin.

### d. *Emphaty* ( $X_4$ )

$H_o$ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor *emphaty* terhadap kepuasan konsumen LBPP-LIA Banjarmasin.

$H_a$ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor *emphaty* terhadap kepuasan konsumen LBPP-LIA Banjarmasin.

### e. *Tangible* ( $X_5$ ).

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor *tangible* terhadap kepuasan konsumen LBPP-LIA Banjarmasin.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor *tangible* terhadap kepuasan konsumen LBPP-LIA Banjarmasin.

## **I. Sistematika Penulisan**

Penyusunan skripsi ini terbagi dalam lima bab yang tersusun secara sistematis, tiap-tiap bab memuat pembahasan yang berbeda, tapi merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan, secara sistematika penulisan skripsi ini berisikan lima bab sebagai berikut:

Bab I pendahuluan, merupakan bab yang akan menguraikan mengenai latar belakang masalah yang menguraikan alasan untuk memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang sudah tergambarakan dirumuskan dalam rumusan masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Signifikasi penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum atau luas. Karangka berpikir adalah karangka yang dikembangkan dalam penelitian. Kajian pustaka ditampilkan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain. Hipotesis penelitian digunakan untuk menentukan dugaan sementara. Adapun sistematika penulisan yaitu susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II merupakan bab yang berisikan tentang teori pelayanan yang terdiri atas: definisi kualitas pelayanan, tujuan dan karakteristik pelayanan, Indikator



pelayanan. Teori kepuasan konsumen berisikan tentang: pengertian kepuasan konsumen, strategi kepuasan konsumen. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, metode pengukuran standar kepuasan konsumen. Pelayanan dan kepuasan konsumen dalam perspektif Syariah.

Bab III Merupakan metode penelitian untuk menghubungkan antara teorites dengan penelitian lapangan, maka dibuatlah metode penelitian yang berisi jenis, sifat dan lokasi penelitian yang digunakan untuk penulisan skripsi, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis data dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, instrumen penelitian, dan kemudian setelah data dikumpulkan, data diolah dengan teknik pengolahan data tertentu dan analisis data, kemudian untuk mengetahui alur penelitian dari awal sampai akhir maka dibuat tahapan penelitian yang sistematis.

Bab IV Merupakan laporan hasil penelitian yang berisi tentang pemaparan mengenai kualitas pelayanan jasa kursus LBPP-LIA Banjarmasin terhadap kepuasan konsumen LBPP-LIA Banjarmasin.

Bab V merupakan bab Penutup. Disini akhirnya penulis membuat kesimpulan atas hasil penelitiannya dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitiannya.