

**PENGARUH FASILITAS, PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM
MEMBELI BBM (BAHAN
BAKAR MINYAK) ECERAN MELALUI POM MINI
DI KELURAHAN AMPAH KOTA**

SKRIPSI

OLEH

RAJMIATI SHALEHAH



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2018 M/1440 H**

**PENGARUH FASILITAS, PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM
MEMBELI BBM (BAHAN
BAKAR MINYAK) ECERAN MELALUI POM MINI
DI KELURAHAN AMPAH KOTA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Syariah**

**Oleh
RAJMIATI SHALEHAH
1401150159**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2018 M / 1440 H**

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh fasilitas, pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen dalam membeli BBM (Bahan Bakar Minyak) eceran melalui pom mini di Kelurahan Ampah Kota

Ditulis oleh : Rajmiati Shalehah

N I M : 1401150159

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Jurusan : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2018/2019

Tempat dan Tanggal Lahir : Ampah, 12 Nopember 1996

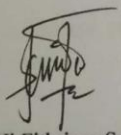
Alamat : JL. Urup Hulu Kec. Dusun Tengah RT/40

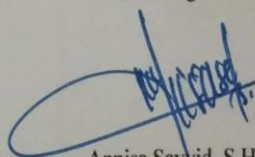
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 10 Nopember 2018

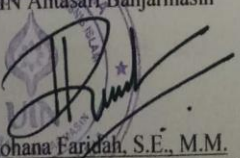
Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I.
NIP.19671119 199403 2 001


Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I
NIP.1983526 201101 2 007

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin


Rohana Faridah, S.E., M.M.
NIP. 19780427 200901 2 010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Pengaruh fasilitas, pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen dalam membeli BBM (Bahan Bakar Minyak) eceran melalui pom mini di Kelurahan Ampah Kota" ditulis oleh Rajmiati Shalehah 1401150159, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

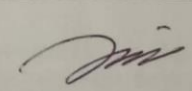
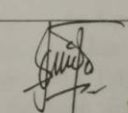
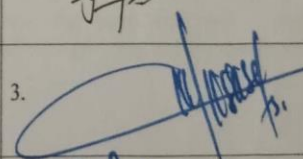
Tanggal : 14 Nopember 2018

dan dinyatakan LULUS dengan predikat : A (84,6)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin


Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I
NIP. 19600609 198803 1 003

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah, MH. (Katua)	1. 
2. Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, MHI. (Anggota)	2. 
3. Annisa Sayyid, SHI, MSI. (Anggota)	3. 
4. Sri Winarsih, SE., MM. (Anggota)	4. 

Motto

*Tidak ada yang salah jikalau selalu bisa terus berjuang,
karena akan ada sebuah kebaikan yang tidak pernah
terduga selalu menghampirimu 😊*

KATA PERSEMBAHAN

Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah Bacalah, dan Tuhanmulah yang maha mulia yang mengajar manusia dengan pena, Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya (Q.S: Al-‘Alaq 1-5)

Ya Allah... Waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku, sedih, bahagia, susah, senang, dan bertemu dengan orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman bagiku, yang telah memberi warna-warni dikehidupanku.

Ku bersujud dihadapan Mu, Engkau berikan kepadaku kesempatan untuk bisa sampai dipenghujung awal perjuanganku segala puji bagi Mu Ya Allah...

Tak lupa sujud syukur kupersembahkan kepadamu Tuhan yang Maha Agung yang Maha Tinggi yang Maha Adil yang Maha Penyayang, serta shalawat dan salam tak lupa pula ku haturkan keharibaan Nabi Besar Muhammad Saw.

Ku persembahkan sebuah karya kecil ini untuk ayahanda(almarhum) dan ibundaku tercinta, dan saudara- saudaraku yang tiada henti memberiku semangat, do’a, dorongan, nasehat, kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan.

Setulus hatimu ibu,, izinmu hadirkan keridhoan untukku, petunjukmu tuntunkan jalanku, pelukmu bekahi hidupku, perjuangan serta tetesan do’a malammu mudahkan urusanku, dan senyuman hangatmu merangkul diriku menuju hari depan yang cerah, hingga diriku selesai dalam studi sarjana.

Ibu,,, terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas pengorbananmu. Maafkan anakmu masih saja menyusahkanmu..

Terimakasih ku ucapkan kepada kakak-kakak ku tercinta yang senantiasa memberiku motivasi dan semangat serta material yang sangat bermanfaat, kalian bagai perwakilan ayah yang selalu mendampingi ibu dikala ayah sudah tak ada lagi.

Terimakasih ku ucapkan kepada dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya Dosen Pembimbing I (Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I) dan Dosen Pembimbing II (Annisa Sayyid,S.HI.,M.SI.) yang selama ini telah membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat.

Terimakasih ku ucapkan kepada teman-teman seperjuangan Lokal D Ekonomi Syariah (2014), telah banyak kenangan yang kita ukir bersama sehingga sulit ku lupakan.

Terimakasih tak terkira kepada teman-teman Julaiha, kost 10, Km 10, 3 hariku dan semuanya yang sudah menjadi sahabat serta keluarga bagiku, kalian semua lah yang menerimaku apa adanya dan tak pernah lelah untuk berbagi kesedihan dan kebahagiaan bersama.

Buat semua rekan-rekan baik yang tua maupun yang muda yang tidak bisa kusebutkan satu persatu namanya, namun InsyaAllah tidak mengurangi rasa hormat dan banggaku kepada kalian semua.

Teruslah belajar dan berdo'a untuk menggapai impian. Jatuh berdiri lagi. kalah mencoba lagi. Gagal bangkit lagi. Sampai Allah Swt berkata "waktunya pulang".

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	ba`	B	Be
ت	ta`	T	Te
ث	ša`	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha`	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	kha`	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra`	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa`	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za`	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge

ف	fa`	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	ha`	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	ya`	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta‘aqqidīn</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

C. Tā’marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti salat, zakat, dan sebagainya.

Contoh: هبة ditulis *hibah*

2. Apabilata’marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

Contoh: كرامة الأولياءditulis *Karāmatul-auliyyā‘*

D. Vokal Pendek

ـَ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـِ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>

ـ	Dammah	Ditulis	U
---	--------	---------	---

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	Ā <i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati يسعى	Ditulis	Ā <i>yas'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati كريم	Ditulis	Ī <i>Karīm</i>
4	Dammah + wawu mati فروض	Ditulis	Ū <i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	Ai <i>Bainakum</i>
---	----------------------------	---------	-----------------------

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

Contoh: أنتم ditulis *a'antum*.

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis *al-*
Contoh: القلم ditulis *al-qalamu*
2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, huruf *al-* diganti dengan huruf syamsiyyah yang mengikutinya.
Contoh: الشمس ditulis *al-syamsu* (baca: asy-syamsu)

I. Kata dalam Rangkaian Frasa atau Kalimat

1. Ditulis kata per kata, atau
2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut.
Contoh: القرآن الكريم ditulis *al-Qur'ān al-karīm*.

J. Huruf Kapital

Penulisan huruf kapital atau besar disesuaikan dengan EYD.

Contoh: إِيَّاكَ مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ ditulis *Wa mā Muhammadun illā rasūlun*.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang hilang, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

– *Nasrum minallāhi wa fathun qarīb*

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

– *Lillāhi al-amru jamī'an*

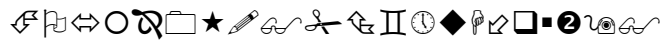
وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

– *Wallāhu bikulli syai'in 'alīmun*

K. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Swt. Karena atas rahmat, hidayah dan inayah-Nya jualah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: Pengaruh fasilitas, pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen dalam membeli BBM (Bahan Bakar Minyak) eceran melalui pom mini di Kelurahan Ampah Kota yang merupakan tugas akhir bagi setiap mahasiswa yang akan menyelesaikan studinya di UIN Antasari Banjarmasin.

Shalawat dan salam selalu penulis haturkan keharibaan Nabi Besar, Muhammad Saw. Rasul sekaligus Nabi Terakhir yang diutus oleh Allah Swt ke dunia untuk menyelamatkan manusia darikegelapan dan kezhaliman, tak lupa juga untuk para sahabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penulis menyadari, dalam tahap penyusunan naskah skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini memberikan apresiasi setinggi-tingginya dan mengucapkan terimakasih yang tak terhingga atas bantuan, bimbingan serta perhatian yang diberikan kepada penulis selama pembuatan karya tulis ini. Ucapan terimakasih ini terutama penulis haturkan kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang berkenan menyetujui dan menerima skripsi ini.
2. Ketua Prodi Ekonomi Syariah yang telah memberikan kemudahan demi kelancaran dalam proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Ibu Dra.Hj.Fithriana Syarqawie, M.H.I. Selaku pembimbing I dan Ibu Annisa Sayyid, S.H.I.,M.S.I Selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan karya tulis ini.
4. Bapak Lurah Ampah Kota, serta seluruh masyarakat yang sudah bersedia menjadi responden dan yang telah memberikan izin melakukan penelitian, memberikan waktu,data dan jawaban yang diperlukan dalam penelitian ini.
5. Perpustakaan pusat UIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Fakultas Syariah beserta semua karyawan dan karyawan UIN Antasari Banjarmasin yang banyak membantu penulis dalam melengkapi yang diperlukan.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin atas bimbingan dan asuhan akademik selama proses perkuliahan penulis hingga sekarang.

Akhirnya, semoga karya tulis yang telah penulis susun ini dapat bermanfaat bagi semua dan mendapat ridho Allah Swt. Aamiin Ya Rabbal Alamiin.

Banjarmasin, 15 Oktober 2018

Rajmiati Shalehah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Signifikansi Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Kerangka Pemikiran	9
G. Hipotesis Penelitian.....	10
H. Kajian Pustaka	11
I. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TEORI TENTANG KONSUMEN, FASILITAS, PELAYANAN, DAN LOKASI	15
A. Konsumen.....	15
1. Kepuasan Konsumen	20
2. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam	21
B. Fasilitas	24
C. Pelayanan.....	26
D. Lokasi	29
E. Pandangan Ekonomi Islam dalam Fasilitas, Pelayanan, Lokasi dan Kepuasan Konsumen	32
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	38
B. Lokasi Penelitian	38
C. Subjek dan Objek Penelitian.	39
D. Populasi dan Sampel.....	39
E. Data dan Sumber Data.....	41
F. Teknik Pengumpulan Data	41
G. Desain Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	42
H. Teknik Analisis Data	44

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	48
A. Data Penelitian.....	48
1. Gambaran Umum Kelurahan Ampah Kota	48
2. Beberapa Data dan Informasi	49
3. Deskripsi Data Penelitian	49
4. Karakteristik Responden.....	50
5. Analisis Deskripsi Variabel	55
B. Pengujian Hipotesis	74
C. Pembahasan (Pengaruh Fasilitas, Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membeli BBM Eceran dengan Pom Mini)	94
D. Pandangan Ekonomi Islam dalam terhadap Fasilitas, Pelayanan, Lokasi dan Kepuasan Konsumen	98
BAB V PENUTUP	104
A. Simpulan.....	104
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Indikator Kuesioner.....	43
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	52
Tabel. 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	53
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	54
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Lama Membeli BBM Eceran Melalui Pom Mini	55
Tabel 4.7. Indikator Fasilitas yang Mempermudah Konsumen	56
Tabel 4.8. Indikator Fasilitas dengan Kondisi Baik dan Tidak Rusak.....	57
Tabel 4.9. Indikator Fasilitas dengan Harga yang disesuaikan Takaran.....	58
Tabel 4.10. Akumulasi Jawaban Responden terkait Variabel.....	58
Tabel 4.11. Indikator Pelayanan Bukti Fisik (Keadaan atau Kondisi Pom Mini)	59
Tabel 4.12. Indikator Pelayanan Bukti Fisik (Kondisi Lingkungan)	60
Tabel 4.13. Indikator Pelayanan Daya Tanggap Pedagang dalam Melayani.....	61
Tabel 4.14. Indikator Pelayanan Daya Tanggap Pedagang Cepat dan Benar	61
Tabel 4.15. Indikator Pelayanan Keandalan (Tidak Curang)	62
Tabel 4.16. Indikator Pelayanan Keandalan (Konsisten)	63
Tabel 4.17. Indikator Pelayanan Jaminan (Dapat Dipercaya)	64
Tabel 4.18. Indikator Pelayanan Jaminan (Dapat Diandalkan)	64
Tabel 4.19. Indikator Pelayanan Empati (Paham akan Konsumen)	65
Tabel 4.20. Indikator Pelayanan Empati (Berhubungan Baik)	66
Tabel 4.21. Akumulasi Jawaban Responden terkait Variabel Pelayanan	67
Tabel 4.22. Indikator Lokasi Mudah Dijangkau	68
Tabel 4.23. Indikator Lokasi Jelas Terlihat.....	68
Tabel 4.24. Indikator Lokasi Tempat Keramaian	69
Tabel 4.25. Akumulasi Jawaban Responden terkait Variabel Lokasi.....	70

Tabel 4.26. Indikator Kepuasan Konsumen dengan Fasilitas	71
Tabel 4.27. Indikator Kepuasan Konsumen dengan Pelayanan	71
Tabel 4.28. Indikator Kepuasan Konsumen dengan Harga.....	72
Tabel 4.29. Indikator Kepuasan Konsumen dengan Penjualan.....	73
Tabel 4.30. Akumulasi Jawaban Responden terkait Variabel Kepuasan Konsumen	74
Tabel 4.31. Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 4.32. Uji Reliabilitas	76
Tabel 4.33. <i>One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test</i>	77
Tabel 4.34. Hasil Uji Autokorelasi	78
Tabel 4.35. Uji Multikolineritas	80
Tabel 4.36. Hasil Output Uji Park dalam Heteroskedasitas.....	81
Tabel 4.37. Hasil Regresi Variabel	82
Tabel 4.38. Hasil Uji R^2 (Koefisien Determinasi)	84
Tabel 4.39. ANNOVA	87
Tabel 4.40. Uji T (Parsial) Berdasarkan SPSS <i>for windows versi 25</i>	90
Tabel 4.41. Perbandingan Nilai Signifikan dan Nilai Probabilitas (P-Value)	92