PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ALFA*MART* KAPUAS

SKRIPSI

OLEH
YANTI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2017M/1438H

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ALFA*MART* KAPUAS

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi Islam

Oleh
Yanti
1301150191

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2017M/1438H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Yanti
NIM	: 1301150191
Jurusan /Prodi.	: Ekonomi Syariah
Fakultas	: Syariah dan Ekonomi Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin,
Yang membuat pernyataan,
Tanda tangan



Yanti

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	:	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Alfa*mart* Kapuas
Ditulis oleh	:	Yanti
NIM	:	1301150191
Mahasiswa	:	Syariah dan Ekonomi Islam
Program	:	Strata Satu (S-1)
Jurusan	:	Ekonomi Syariah
Tahun Akademik	:	2016/2017
Tempat dan tanggal lahir	:	Kuala Kapuas, 25 Oktober 1995
Alamat	:	JL Keraton RT 7 Pulau Mambulau Kec. Bataguh

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan sepenuhnya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 18 Mei 2017

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Prof. Dr. H.A. Hafiz Anshary AZ, MA	H. Abdul Gafur, Lc, MA
NIP. 195608141982031005	NIP. 198103022009011014

Mengetahui:

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
UIN Antasari Banjarmasin

H. Haris Maulidi Asnawi, Lc., M.S.I.
NIP. 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Alfa*mart* Kapuas ditulis oleh Yanti telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 9 Juni 2017

Dan dinyatakan **LULUS** dengan predikat: **B+ (75,2)**

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, MH.
NIP. 195804061987031001

Tim Penguji

Nama	TandaTangan
1. Drs. Nor Ipansyah, M.Ag. (Ketua)	1.
2. Rohana Faridah, SE, MM (Anggota)	2.
3. H. Abdul Gafur, LPh., MA. (Anggota)	3.
4. Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I. (Anggota)	4.

ABSTRAK

YANTI. 2017. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Alfamart Kapuas*. Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah. Fakultas Syariah dan Ekonomi Syariah. Pembimbing: (I) Prof. Dr. H.A. Hafiz Anshary AZ, MA (II) H. Abdul Gafur, Lc, MA.

Kata kunci: Pelayanan, kepuasan konsumen.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya Alfa*mart* sehingga penulis tertarik untuk mengetahui tentang pelayanan terhadap kepuasan konsumen Alfa*mart* Kapuas. Namun, setiap orang mempunyai sudut pandang yang berbeda dalam menilai pelayanan yang mereka rasakan atas kepuasan konsumen yang mereka dapatkan. Tingkat kepuasan konsumen sangat tergantung pada mutu (*kualitas*) suatu produk, baik itu berupa barang maupun jasa yang mereka konsumsi. Salah satunya Alfa*mart* Kapuas.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial dari pelayanan terhadap kepuasan konsumen Alfa*mart* Kapuas yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan konsumen Alfa*mart* Kapuas, untuk mengetahui diantara kelima variabel pelayanan tersebut variabel mana yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen.

Jenis penelitian ini adalah *field research*, adapun sifat penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen Alfa*mart* Kapuas. Jumlah populasi yang digunakan tidak terbatas. Dalam penelitian ini sampel yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden.

Berdasarkan analisis data maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness, assurance*, dan *emphaty* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Alfa*mart* Kapuas sesuai dengan uji F dimana Fhitung > Ftabel (12,950 > 1,91). *Tangible* menjadi variabel yang paling dominan memberikan pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Alfa*mart* Kapuas sesuai dengan uji t dimana thitung (5,658 > 1,66055).

“MOTO”

Hargai orang lain, siapapun itu, dan jangan pernah menaruh dendam kepada siapapun.

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas rahmat dari hidayah Allah Swt, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Atas ridho-Mu kupersembahkan karya yang sangat sederhana ini untuk mereka yang istimewa dalam hidupku.

Dua orang yang paling ingin aku bahagiakan di dunia ini, Ayah dan ibuku yang tidak akan terganti selamanya, terimakasih atas doa serta dukungan yang kalian curahkan selama ini yang tak mungkin bisa kumembalasnya dengan apa pun hingga nafasku berhenti. Kasih yang tak pernah pilih kasih, sayang yang tak pernah berpenghalang, dan cinta yang tak pernah pudar dari kalian berdua. Kalian motivator terhebat bagiku.

Guru, pengajar, serta pembimbing,

Dosen pengajar dan guru-guruku yang tanpa pamrih menyiramkan berbagai ilmu kepadaku, terima kasih yang tak terhingga karena telah mengajarkan banyak hal kepada kami. Berbagi pengalaman selama masa perkuliahan sampai pada penulisan skripsi ini. Membagikan ilmu yang sangat berharga dan berguna bagi kami kelak. Untuk dosen pembimbingku, terima kasih selalu membimbing dan menyemangatiku dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Saudara-saudara kandungku,

Cahyadi, Rizal, terima kasih masukan serta dukungan materi dan nonmateri yang kalian berikan kepada selama ini.

Orang-orang terdekatku,

Sahabat seperjuanganku terima kasih, kalian semua ikut adil dalam penyelesaian skripsi ini. Anak-anak Ekonomi Syariah angkatan 2013, terima kasih sudah menjadi bagian dari hidupku. Masukan, dukungan dan kritik kalian semoga bisa membuatku lebih baik.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sesuai dengan Lampiran Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/u/1987 tanggal 10 September 1987 tentang Pembakuan Pedoman Transliterasi Arab-Latin

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	bā'	B	Be
ت	tā'	T	Te
ث	s\ā'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	ji>m	J	Je
ح	h}ā'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	khā'	Kh	ka dan ha
د	dāl	D	De
ذ	z\āl	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	rā'	R	Er
ز	zāi	Z	Zet

س	si>n	S	Es
ش	syi>n	Sy	es dan ye
ص	s}ād	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ād	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}ā'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}ā'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	…‘…	koma terbalik di atas
غ	gain	G	ge
ف	fā'	F	Ef
ق	qāf	Q	Ki

ك	kāf	K	Ka
ل	lām	L	El
م	mi>m	M	Em
ن	nūn	N	En
و	wāu	W	We
ه	hā'	H	Ha
ء	hamzah	...'...	Apostrof
ي	yā'	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1) Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	**Nama**	**Huruf Latin**	**Nama**
——◌َ——	fath}ah	A	A
——◌ِ——	Kasrah	I	I
——◌ُ——	d}ammah	U	U

Contoh:

كَتَبَ – kataba يَذْهَبُ – yaz\habu فَعَلَ – fa‘ala

سُئِلَ – su'ila ذُكِرَ – z\ukira

2) Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ىْ ...َ...	fath}ah dan yā'	Ai	a dan i
وْ ...َ...	fath}ah **dan** wāu	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ– kaifa هَوْلَ– haula

3. Maddah.

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ى ...َ... ا ...َ...	fath}ah dan alif atau yā'	ā	a dan garis di atas
ى	kasrah dan yā'	i>	i dan garis di atas
و ...ُ...	d}ammah dan wāu	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ – qāla قِيْلَ – qi>la

رَمَى– ramā يَقُوْلُ– yaqūlu

4. Tā' Marbūt}ah

Transliterasi untuk tā' marbūt}ah ada dua.

1) Tā' Marbūt}ah Hidup

Tā' marbūt}ah yang hidup atau mendapat harkat fath}ah, kasrah dan d}ammah, transliterasinya adalah /t/.

2) Tā' Marbūt}ah Mati

Tā' marbūt}ah yang mati atau mendapat harkat sukūn, transliterasinya adalah /h/.

3) Kalau pada suatu kata yang akhir katanya tā' marbūt}ah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang ”al”, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka tā' marbūt}ah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ ٱلأَطْفَالْ– raud}ah al-at}fāl اَلْمَدِيْنَةُ الْمُنَوَّرَةْ – al-Madi>nah al-Munawwarah

raud}atul-at}fāl al-Madi>natul-Munawwarah

طَلْحَةْ – t}alh}ah

5. Syaddah (Tasydi>d)

Syaddah atau tasydi>d yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydi>d. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا – rabbanā نَزَّلَ – nazzala اَلْبِرّ – al-birr

اَلْحَجُّ– al-h}ajju نُعِّمَ – nu‘‘ima

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال. Namun, dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

Contoh:

اَلرَّجُلُ – ar-rajulu اَلسَّيِّدَةُ – as-sayyidatu اَلشَّمْسُ – asy-syamsu

اَلْقَلَمُ – al-qalamu اَلْبَدِيْعُ – al-badi>‘u اَلْجَلاَلُ – al-jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

1) Hamzah di awal:

أُمِرْتُ – umirtu أَكَلَ – akala

2) Hamzah di tengah:

تَأْخُذُوْنَ – ta'khuz\ūna تَأْكُلُوْنَ – ta'kulūna

3) Hamzah di akhir:

شَيْءٌ – syai'un اَلنَّوْءُ – an-nau'u

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi‘il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara; bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh:

وَإِنَّ الله لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِيْن – Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqi>n

– Wa innallāha lahuwa khairur-rāziqi>n

فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيْزَانَ – Fa aufū al-kaila wa al-mi>zāna

– Fa auful-kaila wal- mi>zāna

بِسْمِ الله مَجْراهَا ومُرْسَاهَا – Bismillāhi majre>hā wa mursāhā

وَلله عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيْلاً – Wa lillāhi alā an-nāsi h}ijju al-baiti manistat}ā‘a ilaihi sabi>lā

– Wa lillāhi alan-nāsi h}ijjul-baiti manistat}ā‘a ilaihi sabi>lā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَامُحَمَّدٌ إِلاَّ رَسُوْلٌ – Wa mā **Muh}ammadun** illā rasūlun.

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِيْ بِبَكَّةَ مُبَارَكًا – Inna awwala baitin wud}i‘a linnāsi lallaz\i> bi **Bakkata** mubārakan.

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِيْ أُنْزِلَ فِيْهِ الْقُرْآنُ – Syahru **Ramad}āna** al-laz\i> unzila fi>hi al-**Qur'ānu**.

وَلَقَدْ رَأهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِيْنِ – Wa laqad ra'āhu bil-ufuqil-mubi>ni.

اَلْحَمْدُ لله رَبِّ الْعَالَمِيْنَ – Al-h}amdu lillāhi rabbil-‘ālami>na.

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 مِّنَ اللهِ وَفَتْحٌ قَرِيْب	– Nas}rum **minallāhi** wa fath}un qari>b
لله اْلأَمْرُ جَمِيْعًا	– **Lillāhi** al-amru jami>‘an
	– **Lillāhil**-amru jami>‘an
وَالله بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيْمٌ	– **Wallāhu** bikulli syai'in ‘ali>mun

10. 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

بِسْـــــــــــــمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيْمِ

اَلْحَمْدُ ِللهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ وَالصَّلاَةُ وَالسَّلاَمُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِيْنَ وَعَلَى اَلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِيْنُ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam juga penulis haturkan kepada suri tauladan terbaik. Nabi Muhammad Swt beserta para sahabat, kerabat serta orang-orang yang istiqamah mengikuti petunjuknya hingga akhir zaman.

Dalam kesempatan ini tidak ada kata yang tertulis selain ungkapan rasa terima kasih yang mendalalm atas segala bantuan, bimbingan serta perhatian yang diberikan kepada penulis selama penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini terutama penulis haturkan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, MH., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin yang berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc,M.SI., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin yang berkenan menyetujui judul skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. H.A. Hafiz Anshary AZ, MA selaku dosen pembimbing I dan Bapak H. Abdul Gafur, Lc, MA selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan koreksi dan pengarahan yang berharga sekali dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Ibu Dessy Maulina, SE, ME selaku dosen yang banyak memberikan arahan terhadap skripsi ini.
5. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, Kepala Perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Banjarmasin, dan Kepala Perpustakaan Daerah Banjarmasin, beserta seluruh Stafnya yang telah memberikan pelayanan dan peminjaman sejumlah literatur untuk penyusunan skripsi ini.
6. Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam serta Stafnya yang telah memberikan pelayanan yang baik sehingga memudahkan penulis dalam segala hal administrasi yang penulis perlukan.
7. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut penulis berdoa semoga Allah Swt berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. *Ami>n yā Rabbal'ālami>n*.

Banjarmasin,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**

HALAMAN JUDUL ..... **ii**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **iii**

PERSETUJUAN ..... **iv**

PENGESAHAN ..... **v**

ABSTRAK ..... **vi**

MOTTO ..... **vii**

KATA PERSEMBAHAN ..... **viii**

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN ..... **ix**

KATA PENGANTAR ..... **xv**

DAFTAR ISI ..... **xvii**

DAFTAR TABEL ..... **xix**

DAFTAR GAMBAR ..... **xxi**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 10
C. Tujuan Penelitian 11
D. Signifikansi Penelitian 11
E. Definisi Operasional 12
F. Kajian Pustaka 13
G. Hipotesis 16
H. Kerangka Teori 17
I. Sistematika Penulisan 18

BAB II PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN

A. Pelayanan 20
   1. Pengertian Pelayanan 20
   2. Konsep Pelayanan Menurut Islam 22
   3. Kepuasan Pelayanan Terhadap Konsumen 25
   4. Kaidah-Kaidah Etika Pebisnis 25
B. Kepuasan Konsumen 30
   1. Pengertian Kepuasan Konsumen 30
   2. Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam 33
   3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen 35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan pendekatan penelitian 37
B. Lokasi Penelitian 37
C. Populasi dan Sampel 38
D. Data dan Sumber Data 39
E. Teknik Pengumpulan Data 39
F. Desain Pengukuran 40
G. Variabel Penelitian 41
H. Teknik Pengolahan Data 43
I. Teknik Analisis Data 45
J. Tahapan Penelitian 50

BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Karakteristik Responden 52
B. Analisis Deskripsi Variabel 57
C. Analisis Data 70
D. Pembahasan (Analisis konsep pelayanan menurut Islam) 83

BAB V PENUTUP

A. Simpulan 87

B. Saran-saran 88

DAFTAR PUSTAKA 90

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen pengukuran 41
Tabel 3.2 Instrumen kuesioner 41
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan umur 52
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin 53
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan 53
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir 54
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan agama 55
Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan perbulan 56
Tabel 4.7 Jawaban responden terhadap penampilan karyawan 57
Tabel 4.8 Jawaban responden terhadap kenyamanan 58
Tabel 4.9 Jawaban responden terhadap kemudahan 58
Tabel 4.10 Jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel *tangible* (berwujud) 59
Tabel 4.11 Jawaban responden berdasarkan kesesuaian prosedur dan ketepatan waktu 59
Tabel 4.12 Jawaban responden berdasarkan kemampuan 60
Tabel 4.13 Jawaban responden berdasarkan kecermatan dan ketelitian 60
Tabel 4.14 Jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel *realibility* (kehandalan) 61
Tabel 4.15 Jawaban responden berdasarkan kecepatan dan ketepatan pelayanan 61
Tabe 4.16 Jawaban responden berdasarkan kejelasan informasi yang Diberikan 62
Tabel 4.17 Jawaban responden tanggap dan memahami keluhan dan

Permasalahan 62
Tabel 4.18 Jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel *responsiviness* (ketanggapan) 63
Tabel 4.19 Jawaban responden disiplin 64
Tabel 4.20 Jawaban responden keamanan 64
Tabel 4.21 Jawaban responden jujur 65
Tabel 4.22 Jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel *assurance* (jaminan) 65
Tabel 4.23 Jawaban responden perhatian dan kemampuan karyawan berkomunikasi 66
Tabel 4.24 Jawaban responden sikap ramah 66
Tabel 4.25 Jawaban responden sikap sopan santun 67
Tabel 4.26 Jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel *emphaty* (empati) 67
Tabel 4.27 jawaban responden produk 68
Tabel 4.28 jawaban responden pelayanan karyawan 68
Tabel 4.29 jawaban responden area parkir 69
Tabel 4.30 Jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel kepuasan konsumen 70
Tabel 4.31 Jawaban uji validitas 71
Tabel 4.32 Jawaban uji reliabilitas 72
Tabel 4.33 Coefficients 73
Tabel 4.34 Model Summary 73
Tabel 4.35 Coefficients 76
Tabel 4.36 Model Summary 79
Tabel 4.37 Anova 80
Tabel 4.38 Coefficients 81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Scatterplot kepuasan konsumen 74

Gambar 4.2 Histogram kepuasan konsumen..... 75

Gambar 4.3 Grafik Normal P-P Plot of Regression

Standardized Residual..... 75