PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO SEMBAKO PASAR PULAU PALAS

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi
Ekonomi Syariah

OLEH:

WIDIAWATI
NIRM. 1209.17.08276

YAYASAN PENDIDIKAN AULIAURRASYIDIN
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN - RIAU
1443 H / 2021 M

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

ABSTRAK

Widiawati (2021) : 1209.17.08276

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO SEMBAKO PASAR PULAU PALAS

Pelayanan menjadi salah satu aspek yang bisa dijadikan daya tarik konsumen yang bisa meningkatkan usaha. Pelayanan yang baik akan berdampak baik bagi sebuah usaha termasuk usaha toko sembako yang menyediakan kebutuhan masyarakat. Meskipun konsumen menjadi salah satu kunci dalam meningkatkan usaha, namun kepuasan konsumen dalam segi pelayanan kurang diperhatikan oleh pemilik toko sembako.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen di toko sembako pasar Pulau palas.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kantitatif. Sampel dalam penelitian ini masyarakat desa Pulau palas yang menjadi konsumen di toko sembako H. Aran pasar Pulau palas yaitu sebanyak 40 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, angket dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan analisis kuantitatif dengan metode Analisis Regresi Linier Sederhana dengan menggunakan alat bantu Sofware statistik SPSS. Penelitian ini diakukan selama 3 bulan.

Hasil penelitian telah didapat persamaan regresi 11,285 + 0,706X sehingga dapat dikatakan pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen ditoko sembako pasar Pulau palas. Hal ini dibuktikan dengan uji hipotesis Ha diterima dan H_0 ditolak dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (5,83>2,024). Nilai koefisien deteminasi 0,472 artinya sumbangan pengaruh variabel pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar 47,2%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Pelayanan, Kepuasan Konsumen

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

YAYASAN PENDIDIKAN AULIAURRASYIDIN
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM
AULIAURRASYIDIN
معهد أوليا الراشدين العالي الإسلامي
ISLAMIC COLLEGE OF AULIAURRASYIDIN
TERAKREDITASI BAN-PT
KAMPUS PANAM (PARIT ENAM) JALAN GERILYA No. 12 TEMBILAHAN BARAT 29213
Email: akademik@stai-tbh.ac.id

PENGESAHAN

No. 155/STAI-AUR/Skripsi/IX/2021

Skripsi berjudul "PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO SEMBAKO PASAR PULAU PALAS", yang telah ditulis oleh sdr. WIDIAWATI, NIRM 1209.17.08276 telah dimunaqasahkan pada tanggal 1 Juli 2021, dan telah diperbaiki sesuai permintaan Tim Penguji Munaqasah dengan Yudisium **Cum Laude**, IPK: 3,78.

TIM MUNAQASAH

Ketua
H. Deddy Yusuf Yudhyarta, S.Mn., M.Pd.I.

Sekretaris
Hendro Lisa, S.E., M.M.

Penguji I
Sai'in, S.E.I., M.E.Sy.

Penguji II
Ferdinan, S.Pd., M.Pd.

Tembilahan, 22 September 2021

Mengetahui
Ketua STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

SYARIFUDIN, S.Pd.I., M.Pd.I
NIDN. 2205068302

Bersinergi dan Berinovasi untuk Pendidikan, Berkarya dan Berbakti untuk Negeri
www.stai-tbh.ac.id

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,
Ketua STAI Auliaurrasyidin
Tembilahan

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan-perbaikan seperlunya terhadap isi Skripsi saudara:

Nama : Widiawati
NIRM : 1209.17.08276
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Sembako Pasar Pulau Palas.

Dengan ini saya menilai bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Sekolah Tinggi Agama Islam Auliaurrasyidin Tembilahan untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah.

Wassalamualaikum Wr.Wb

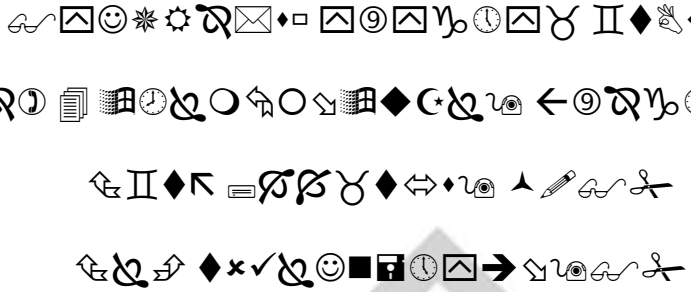
Tembilahan, 17 Mei 2021

Pembimbing

SERI YANTI SIAGIAN, S.Pd.I, M.P.d
NIDN. 2119109102

iv

MOTTO



“barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri”

(Q.S. Al-Ankabut:6)

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

PERSEMBAHAN

Bismillahirahmanirrahim

ucapan rasa syukur kepada ALLAH SWT yang telah memberikan saya kesehatan dan kesempatan untuk menyelesaikan tulisan Karya Ilmiah ini.

Skripsi ini saya persembahkan kepada kepada kedua orangtua saya yaitu bapak SAMLAN dan Ibu FARIDAH yang berperan utama dalam memotivasi saya menyelesaikan skripsi ini dan mendukung segala hal baik materi maupun non materi dari awal perkuliahan hingga saat ini.

Terimakasih juga untuk teman-temanku Program Studi Ekonomi Syariah angkatan 2017 yang saling berbagi informasi dan pengetahuan, semoga kita semua diberi kesehatan dan sukses

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

H
in Tembilahan
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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : WIDIAWATI

NIRM : 1209.17.08276

Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Tembilahan, 17 Mei 2021

Saya yang menyatakan,

METERAI TEMPEL 6000

WIDIAWATI
NIRM 1209.17.08276

vii

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

KATA PENGANTAR

Bismillahirahmanirrahim

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta petunjuknya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "***Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditoko Sembako Pasar Pulau Palas***".Skripsi ini ditulis sebagai salahsatu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Program Studi Ekonomi Syariah di Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Auliaurrasyidin Tembilahan.

Penulisan skripsi ini dapat terwujud berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya, kepada:

1. Bapak H. Kursanie, S.Pd.I, selaku ketua yayasan STAI Auliaurrasyidin Tembilahan.
2. Bapak Syarifudin, M.Pd.I, selaku ketua STAI Auliaurrasyidin Tembilahan.
3. Bapak M.Ridhwan, S.Pd., M.Ed, selaku wakil bidang akademik dan pengembangan lembaga , Bapak H. Deddy Yusuf Yudhayarta, S.Mm., M.Pd.I selaku wakil ketua bidang kemahasiswaan dan kerjasama.
4. Bapak Sai'in, S.E.I., M.E.Sy, selaku ketua Program Studi Ekonomi Syariah (Esy) STAI Auliaurrasyidin Tembilahan.
5. Ibu Seriyanti Siagian,S.Pd.I., M.Pd, selaku dosen pembimbing skripsi.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ekonomi Syariah STAI Auliaurrasyidin Tembilahan.
7. Tata Usaha Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Auliaurrasyidin Tembilahan yang telah banyak membantu tahapan demi tahapan pembuatan Skripsi.
8. Bapak Arifin, S.Ag selaku kepala Desa Pulau palas.
9. Bapak H. Aran yang telah bersedia toko sembakonya diteliti.
10. Bapak Samlan dan Ibu Faridah, selaku orangtua penulis beserta keluarga yang selalu memberikan motivasi dan doa serta mendukung berbagai hal baik materi maupun non materi.
11. Teman – teman Program Studi Ekonomi Syariah angkatan 2017 yang telah saling berbagi ilmu dan pengalaman.

Penulis telah berusaha dengan kemampuan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.Penulis sangat menghargai masukan yang bersifat positif dan membangun demi kesempurnaan skripsi ini.Semoga tulisan ini memberikan manfaat bagi dunia pendidikan.

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

Tembilahan, 17 Mei 2021

Peneliti

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
ABSTRAK ..... **ii**
BERITA ACARA PENGESAHAN BIMBINGAN ..... **iii**
NOTA DINAS PEMBIMBING ..... **iv**
MOTTO ..... **v**
PERSEMBAHAN ..... **vi**
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 5
C. Batasan Masalah 6
D. Rumusan Masalah 6
E. Tujuan Penelitian 6
F. Manfaat Penelitian 7

BAB II KAJIAN TEORI
A. Landasan Teori 8
1. Pengertian Pelayanan 8
a. Pengertian Pelayanan 8
b. Dimensi Kualitas Layanan 9
c. Karakteristik Pelayanan 13
2. Kepuasan Konsumen 14
a. Pengertian Kepuasan Konsumen 14
b. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan 15
c. Indikator Konsumen Yang Merasa Puas 17
d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Atau Ketidakpuasan Konsumen 20
e. Manfaat Memahami Kepuasan Konsumen 23
f. Tinjauan Ekonomi SyariahMengenai Pelayanan 24
B. Kajian Penelitian Yang Relevan 37
C. Asumsi Penelitian 39
D. Hipotesis Penelitian 39
E. Konsep Operasional 39

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

BAB III METODOLOGI PENELITIAN
A. Jenis Penelitian 42
B. Tempat dan Waktu Penelitian 42
C. Subjek dan Objek Penelitian 43
D. Populasi dan Sampel Penelitian 43
E. Teknik Pengumpulan Data 44
F. Instrumen Penelitian 45
1. Jenis Instrumen 51
2. Validitas dan Reliabilitas 50
G. Teknik Analisa Data 53

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
A. Deskripsi Lokasi Penelitian 57
B. Penyajian Data Hasil Penelitian 64
C. Analis Data 88

BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 103
B. Saran 104

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel III.1 Skala Likert 46
Tabel III.2 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Pelayanan 47
Tabel III.3 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kepuasan konsumen 50
Tabel IV.1 Kriteria Penilaian indikator pada variabel penelitian 67
Tabel IV.2 Rekapitulasi Analisis Deskriptif variabel pelayanan 68
Tabel IV.3 Item Pertanyaan Pihak Toko Menyediakan Keranjang Belanja Ditoko Sembako 70
Tabel IV.4 Item Pernyataan Karyawan Toko Berpenampilan Rapi Dan Bersih 70
Tabel IV.5 Item Pernyataan Karyawan Toko Berpakaian Sopan 71
Tabel IV.6 Item Pernyataan Tidak Ada Kesalahan Dalam Pengembalian Uang 71
Tabel IV.7 Item Pernyataan Ketelitian Dalam Menghitung Jumlah Barang Yang Dibeli Konsumen 72
Tabel IV.8 Item Pernyataan Karyawan Hapal Letak Produk Ditoko Sembako 72
Tabel IV.9 Item Pernyataan Karyawan Denan Cepat Memberikan Solusi Dari Keluhan Dan Masalah Konsumen 73
Tabel IV.10 Item Pernyataan Karyawan Dengan Tanggap Mengambil Produk Yang Di Inginkan Konsumen 74
Tabel IV.11 Item Pernyataan Respon Cepat Karyawan Dalam Melayani Konsumen 74
Tabel IV.12 Item Pernyataan Memberikan Informasi Yang Jelas Tentang Harga Dan Persediaan Produk Kepada Konsumen . 75
Tabel IV.13 Item Pernyataan Letak Kotak Saran Yang Mudah Dijangkau Konsumen 75
Tabel IV.14 Item Pernyataan Karyawan Memperhatikan Produk Keinginan Konsumen Dan Memberikan Alternatif Pilihan Produk 76
Tabel IV.15 Item Pernyataan Toko Sembako Mengutamakan Amanah ... 77
Tabel IV.16 Item Pernyataan Toko Sembako Mengutamakan Kejujuran 77
Tabel IV.17 Rekapitulasi Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen 78
Tabel IV.18 Item Pernyataan Toko Sembako Rapi, Bersih Dan Nyaman. 80
Tabel IV.19 Item Pernyataan Ketersediaan Fasilitas Bagi Pelanggan Ditoko Sembako 81
Tabel IV.20 Item Pernyataan Toko Sembako Memiliki Tata Letak Barang Yang Rapi 81
Tabel IV.21 Item Pernyataan Toko Sembako Memiliki Tata Ruang Yang Luas 82
Tabel IV.22 Item Pernyataan Toko Sembako Memiliki Tata Letak Batang Yang Tidak Berubah-Ubah 82

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Tabel IV.23 Item Pernyataan Toko Sembako Sebagai Tempat Berbelanja Dengan Pelayanan Yang Baik 83
Tabel IV.24 Item Pernyataan Toko Sembako Sebagai Tempat Berbelanja Pelayanan Yang Cepat Dan Mudah 83
Tabel IV.25 Item Pernyataan Toko Sembako Sebagai Tempat Berbelanja Dengan Pelayanan Yang Ramah 84
Tabel IV.26 Item Pernyataan Toko Sembako Sebagai Tempat Berbelanja Dengan Produk Yang Lengkap 85
Tabel IV.27 Item Pernyataan Toko Sembako Sebagai Tempat Berbelanja Yang Menyediakan Banyak Alternatif Pilihan Produk..... 85
Tabel IV.28 Item Pernyataan Toko Sembako Sebagai Tempat Berbelanja Dengan Harga Yang Relatif Murah. 86
Tabel IV.29 Item Pernyataan Toko Sembako Sebagai Tempat Berbelanja Dengan Proses Yang Cepat Dan Mudah 86
Tabel IV.30 Item Pernyataan Toko Sembako Sebagai Tempat Berbelanja Dengan Adanya Negosiasi 87
Tabel IV.31 Item Pernyataan Toko Sembako Sebagai Tempat Dengan Akses Media Komunikasi Yang Mudah..... 88
Tabel IV.32 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan 89
Tabel IV.33 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen 90
Tabel IV.34 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian..... 91
Tabel IV.35 Hasil Output Estimasi Regresi..... 92
Tabel IV.36 Rekapitulasi Hasil Angket 92
Tabel IV.37 Tabel Penolong Menghitung Angka Statistic 94
Tabel IV.38 Analisis koefisien Determinasi 96
Tabel IV.39 Pengujian Hipotesis 98

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

DAFTAR GAMBAR

		Hal
Gambar IV.1	Peta Administrasi Desa Pulau Palas	62
Gambar IV.2	Garis Kontinum	67
Gambar IV.3	Garis Kontinum Variabel Pelayanan	69
Gambar IV.4	Garis Kontinum Variabel Kepuasan Konsumen	79

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

> Muamalah dalam perilaku kehidupan individu dan masyarakat ditujukan kearah bagaimana cara pemenuhan kebutuhan mereka dilaksanakan.
> Konsumsi memiliki urgensi yang sangat besar dalam setiap perekonomian, karena tidak ada kehidupan tanpa konsumsi oleh karenanya, kegiatan ekonomi mengarah kepada pemenuhan tuntutan konsumsi bagi manusia. Mengabaikan konsumsi berarti mengabaikan kehidupan.[1]

Pada zaman sekarang persaingan usaha berkembang begitu pesat, sehingga setiap pelaku bisnis menghadapi persaingan yang ketat.

Persaingan yang semakin ketat menuntut para pelaku bisnis mampu memaksimalkan usaha nya agar dapat bersaing dipasar dan pelaksanaan nya harus sesuai dengan prinsip- prinsip Al-Qur'an dan hadist.[2]

Pasar adalah sebagai tempat bertemunya pembeli dan penjual untuk melakukan transaksi jual beli barang atau jasa. Perdagangan atau Jual beli menurut bahasa berarti *al-bai' , al-tijarah* dan *al-mubadalah*,

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

sebagaimana Allah SWT berfirman dalam Fathir Ayat 29

Artinya : *Mereka mengharapkan tijarah (perdagangan) yang tidak akan rugi.*(Fathir : 29).

---

[1] Lukman Hakim, *Prinsip - Prinsip Ekonomi Islam*, (Erlangga, 2012), hal. 87.
[2] *Ibid*, hal. 89.

> Menurut istilah terminologi yang dimaksud dengan jual beli adalah menukar barang atau barang dengan uang dengan jalan melepaskan hak milik dari yang satu kepada yang lain atas dasar saling merelakan.[3]

Kriteria untuk mengukur keberhasilan dalam usaha yang berorientasi pada pelanggan adalah kepuasan pelanggan.[4]

Variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu *expectations* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila perceived performance melebihi expectations maka pelanggan akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya yaitu *perceived performance* jauh dibawah *expectations* maka pelanggan akan merasa tidak puas.[5]

Tingkat kepuasan pelanggan sangat banyak dipengaruhi oleh aspek seberapa besar harapan seorang konsumen mampu untuk dipenuhi perusahaan. Semakin besar pemenuhan harapan pelanggan maka tingkat kepuasan pelanggan pun akan semakin tinggi.[6]

Teorinya adalah bahwa bila para pelangan puas, mereka membeli lebih banyak dan lebih sering.Sehingga terdapat anggapan bahwa kepuasan pelanggan akan meningkatkan pendapatan.[7]

Ada banyak unsur dari cara-cara mengikat konsumen dimana organisasi anda harus *do what it takes to make the customer happy* dengan,

[3] Hendi suhendi, *Fiqh Mualamah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hal. 67.
[4] William, McHugh, *Pengantar Bisnis Understanding Business*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), hal. 255.
[5] M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 193.
[6] Anggono Raras, *Menjadi Manajer Sukses*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hal. 67.
[7] *Ibid*, hal. 68.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN
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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

mendengarkan dengan benar-benar mendengarkan pelanggan anda, menjunjung tinggi nilai kepercayaan dari para pelanggan, mampu mengendalikan semangat pelanggan, melayani rasa ingin tahu pelanggan, mengikutsertakan pelanggan, menjunjung tinggi kenyamanan pelanggan, menunjukkan karakter yang mereka miliki. [8]

Islam mengajarkan kepada umatnya agar setiap tindakan bisnis yang dilakukan selalu berpedoman dengan kaidah-kaidah islam. Hal ini dilakukan agar umat muslim tidak terjebak dalam hal yang dilarang oleh agama. Sebagaimana yang tercantum dalam Al- Qur'an Surah Al Israa' ayat 53.

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". (Q.S Al-Israa' : 53)

Ayat tersebut berkaitan dengan pelayanan dalam sebuah usaha yaitu hendaknya berbicara terhadap sesama dengan perkataan yang baik, sopan dan lemah lembut sehingga memberikan kesan yang baik kepada konsumen serta menghindari adanya kesalahpahaman atau perselisihan.

[8]Anggono Raras, *Menjadi Manajer Sukses*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hal. 69.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Pelaku usaha dituntut untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan serta berusaha memenuhi harapan konsumen sehingga akan mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya dengan memberikan pelayanan yang baik.

Tujuan suatu bisnis adalah menciptakan konsumen yang merasa puas. Pelayanan menjadi salah satu aspek yang bisa dijadikan daya tarik konsumen yang bisa meningkatkan jumlah konsumen karena tidak bisa dipungkiri pelayanan yang baik akan berdampak baik bagi sebuah usaha.[9]

Meskipun konsumen menjadi salahsatu kunci dalam meningkatkan suatu usaha, namun kepuasan konsumen dalam segi pelayanan kurang diperhatikan oleh beberapa pelaku bisnis salahsatunya bisnis toko sembako. Padahal pelayanan yang baik dapat membuat konsumen senang ketika berbelanja dan lebih sering berkunjung.

Toko sembako menjadi salah satu tempat yang menyediakan kebutuhan masyarakat. Desa Pulau palas merupakan salah satu Desa yang memiliki pasar toko sembako, Pasar tersebut memiliki 9 toko sembako Salah satu nya toko sembako H. Aran yang sudah berdiri sejak tahun 1989 dan memiliki karyawan sebanyak 4 orang.

Berdasarkan studi pendahuluan dari hasil wawancara peneliti dengan 4 orang warga yang menjadi konsumen di toko sembako H. Aran pasar Pulau palas pada hari Rabu, tanggal 21 Oktober 2020, peneliti menemukan permasalahan dalam aspek pelayanan yang masih kurang diperhatikan oleh

[9] *Ibid*, hal. 34.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

toko sembako ketika konsumen berbelanja, meliputi masih terdapat fasilitas yang kurang lengkap saat menunggu antrian berbelanja, ketanggapan dan kecepatan ketika melayani konsumen berbelanja belum maksimal, serta melayani konsumen tidak sesuai dengan siapa yang paling lama menunggu. Wawancara yang dilakukan peneliti, Selain dalam segi pelayanan, terdapat pula warga yang kesulitan ingin mencari sendiri barang yang diinginkan karena letak barang yang berpindah-pindah tempat dan tempat berbelanja kurang luas sehingga konsumen merasa kesulitan untuk masuk ketika konsumen sedang ramai.

Berdasarkan gejala - gejala diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengkaji lebih lanjut dalam sebuah penelitian skripsi yang berjudul **"Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Toko Sembako Pasar Pulau Palas Dalam Ekonomi Islam".**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan yang telah penulis kemukakan pada latar belakang masalah, maka penulis dapat mengidentifikasi beberapa permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Masih terdapat fasilitas yang kurang lengkap saat menunggu antrian berbelanja.
2. Ketanggapan dan kecepatan ketika melayani konsumen berbelanja masih belum maksimal.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

3. Melayani konsumen masih belum sesuai dengan siapa yang paling lama menunggu.
4. Masih terdapat letak barang yang berpindah-pindah tempat.
5. Tempat berbelanja masih kurang luas sehingga konsumen merasa masih kesulitan untuk masuk ketika konsumen sedang ramai.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, agar permasalahan menjadi lebih spesifik, maka peneliti membatasi objek masalah yang diteliti pada Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasaan Konsumen (Pelanggan) di Toko Sembako H. Aran Pasar Pulau Palas dalam tinjauan Ekonomi Islam.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan di toko sembako pasar Palas dalam tinjauan Ekonomi islam.
2. Apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasaan konsumen di toko sembako pasar Pulau palas dalam tinjauan Ekonomi islam?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan di toko sembako pasar Pulau palas dalam tinjauan Ekonomi islam.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen di toko sembako pasar pulau palas dalam tinjauan Ekonomi islam.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk penulis

   Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan penulis. Khususnya dalam pembahasan mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen di toko sembako pasar Pulau palas dalam tinjauan Ekonomi islam.

2. Untuk tempat penelitian

   Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya bagi pelaku bisnis dan toko sembako pasar Pulau palas dan bagi pelaku bisnis lainnya.

3. Untuk peneliti selanjutnya

   Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan rujukan bagi peneliti selanjutnya agar menjadi lebih baik.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan.

> Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.[10]

> Pengertian pelayanan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oranglain. Sedangkan pengertian *service* didefinisikan sebagai "*a system that provides something that the public needs, organized by the government or private company*".[11]

Pengertian lebih luas bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.[12]

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan manusia atau mesin secara fisik untuk menyediakan kepuasan konsumen.[13]

Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem,

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

[10] Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan prima*, (Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2014), hal. 135.
[11] *Ibid*, hal.136.
[12] *Ibid*, hal.108.
[13] *Ibid*, hal. 110.

prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan oranglain sesuai dengan haknya.[14]

> Kotler mendefinisikan Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.[15]
>
> Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.Sementara pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah "*Excellent Service"* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik.[16]

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan seseorang yang sifatnya tidak bisa dimiliki.

b. Dimensi kualitas layanan

Kualitas layanan berhubungan dengan pelayanan apa yang diharapkan oleh pengguna pelayanan dan kemampuan perusahaan (organisasi) penyedia pelayanan memenuhi harapan pengguna pelayanan tersebut.

Kualitas layanan dapat diukur dari sejauh mana penyelenggara pelayanan mampu memenuhi harapan pengguna pelayanan.Dengan demikian terdapat dua faktor utama yang mempegaruhi (menentukan) kualitas layanan, yaitu pelayanan yang di harapkan (*expected service*)

[14]*Ibid*, hal. 114.

[15] Algifari, *Mengukur kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan*, (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2019), hal. 2.

[16] M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 211.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

oleh pengguna pelayanan dan pelayanan yang diterima (*perceived serice*) oleh pengguna pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima pengguna pelayanan atau pelayanan yang di rasakan (*perceived service*) sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna pelayanan, maka kualitas layanan tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna pelayanan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan sangat tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pengguna pelayanan secara konsisten.[17]

Parasuraman menjabarkan kualitas layanan ke dalam 10 dimensi pelayanan yaitu :

1) Ketersediaan fasilitas fisik (*tangiable*) untuk pelayanan.
2) Ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan (*reliability*).
3) Kemauan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan (*responsiveness*).
4) Keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan (*competence*).
5) Sikap (sopan, respek, perhatian, keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (*courstesy*).

[17]Algifari, *op.cit.*hal. 3.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

6) Kejujuran dan dapat dipercaya terhadap petugas dalam memberikan pelayanan (*crediillity*).
7) Keamanan (fisik, keuangan, kerahasiaan) yang harus diberikan oleh petugas pelayanan (*security*).
8) Kemudahan untuk dihubungi atau ditemui petugas yang memberikan pelayanan (*access*).
9) Cara berkomunikasi yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan (*communication*).
10) Usaha petugas dalam memahami kebutuhan konsumen (*understanding the customer*).[18]

Metode *service quality* (SERVQUAL) membagi kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi kualitas layanan sebagai berikut:

1) Berwujud (*Tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eskternal.Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik yang dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung dan gudang, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawainya.

2) Reliabilitas (*Reliability*)

[18]*Ibid*, hal.4.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4) Jaminan dan kepastian (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antaralain komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtessy*).

5) Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini mengharapkan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.[19]

c. Karakteristik pelayanan

Ada empat karakteristik yang dapat disikapi oleh pemimpin bisnis dalam hal pelayanan yang dapat memberikan nilai tambah pada perusahaan, yaitu:

1) Mudah dan cepat

Pada prinsipnya pola serta sistem pelayanan itu harus didesain sederhana, mudah dipahami baik oleh pelanggan maupun karyawan sendiri.

2) Keterbukaan

Buatlah pelanggan merasa diperhatikan secara tulus tanpa pamrih dan terbuka, tidak seperti diakal-akali. Hati-hati *proof is a reality not a promise*. Artinya pegang teguh segala janji dan iming-iming secara konsisten dan penuh komitmen. Banyak ditemui slogan megah serta mewah, iklannya tampak menjanjikan namun pada akhirnya setelah dibuktikan semua itu bersifat palsu.

3) Perhatikan kepada kebutuhan

Perlu keterampilan menyimak dan merasakan apa yang sebenarnya diinginkan oleh pelanggan. Perlu keterampilan, kesabaran dan pemahaman sehingga bisa memberikan respons jitu kepada pelanggan.

[19] Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2016), hal. 234.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

4) Keakraban

Buat pelanggan merasa dihargai dan dihormati. Tinggal pilih mana pelanggan yang perlu banyak basa basi atau yang *to the point*.[20]

2. Kepuasan konsumen

a. Pengertian kepuasan pelanggan

Philip kotler mengatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.

> Definisi kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.[21]

Pelanggan adalah individu atau sekelompok yang terbiasa membeli sebuah produk atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat ataupun harga yang kemudian melakukan hubungan pembelian.[22]

> Teori kepuasan (*the expectancy disconfirmation model)* adalah model yang menjelaskan proses terbentuknya kepuasan atau ketidakpuasan konsumen; yaitu merupakan dampak perbandingan antara harapan

[20] Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2014), hlm. 61.

[21] M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 193.

[22] Grenberg, berorientasi *pada binis*, (Jakarta: CV Pustaka setia, 2010), hal. 88.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

> konsumen sebelum pembelian atau konsumsi dengan kinerja sesungguhnya yang diperoleh oleh konsumen.[23]

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan.[24]

Kepuasan pelanggan adalah perasaan puas yang didapatkan oleh pelanggan karena mendapatkan *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa.[25]

> Kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan.Kepuasan konsumen dapat didefinisikan pula sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.[26]

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah ukuran suatu perasaan yang muncul dari keinginan dan harapan pelanggan dalam menggunakan produk atau layanan serta membandingkan antara yang diharapkan dan didapatkan.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

b. Cara mengukur kepuasan pelanggan

Ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan melalui cara-cara sebagai berikut:

1) *Complaint and suggestion system* (Sistem keluhan dan saran)

[23] Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan prima*, (Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2014), hal. 2.
[24] *Ibid*, hal.37.
[25] *Ibid*, hal.52.
[26] *Ibid*, hal.90.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Banyak perusahaan yang berhubungan dengan langganan membuka kotak saran dan menerima keluhan-keluhan yang dialami oleh pelanggan. Ada juga perusahaan yang memberi amplop yang telah ditulis alamat perusahaan untuk digunakan menyampaikan saran keluhan serta kritik setelah mereka sampai ditempat tujuan. Saran-saran tersebut juga disampaikan melalui kartu komentar. Informasi ini dapat memberikan ide-ide dan masukan kepada perusahaan yang memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.

2) *Customer satisfaction surveys* (Survey kepuasan pelanggan)

Tingkat keluhan yang disampaikan oleh konsumen tidak bisa disimpulkan secara umum untuk mengukur kepuasan konsumen.Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan melalui survei, pos, telepon atau wawancara pribadi. Ada perusahaan mengirimkan angket ke orang-orang tertentu.

3) *Ghost shopping* (Pembeli bayangan)

Dalam hal ini perusahaan menyuruh orang-orang tertentu sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaannya sendiri. Pembeli-pembeli misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan-kelemahan pelayanan.Ia melaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan mengambil keputusan oleh manajemen. Bukan saja orang-

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

orang lain yang disewa untuk menjadi pembeli bayangan tetapi juga manajer sendiri harus juga turun ke lapangan, belanja ke took saingan dimana ia tidak dikenal. Pengalaman manajer ini sangat penting karena data dan informasi yang diperoleh langsung ia alami sendiri.

4) *Lost customer* analysis (Analisis konsumen beralih)

Perusahaan-perusahaan yang kehilangan langganan mencoba menghubungi langganan tersebut. Mereka dibujuk untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi. Dari kontak semacam ini akan diperoleh informasi dan akan memperbaiki kinerja perusahaan agar tidak ada lagi langganan yang lari dengan cara meningkatkan kepuasan mereka. [27]

c. Indikator konsumen yang merasa puas

Kepuasan pelanggan merupakan salahsatu indikator keberhasilan suatu usaha. Hal ini telah menjadi kepercayaan umum karena dengan memuaskan konsumen, perusahaan dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas.[28]

[27] Buchari Alma, *Pemasaran Strategik*, (Bandung: Alfabeta, 2003), hal. 34.
[28]Daryanto,*op.cit.*hal. 37.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Dalam menentukan kepuasan ada beberapa indikator yang harus diperhatikan oleh perusahaan antara lain:[29]

1) Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik.
2) Harga, yaitu harga yang murah adalah sumber kepuasan yang penting bagi pelanggan yang sensitif, karena mereka akan mendapatkan *value of money* yang tinggi. Bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga, komponen harga relatif tidak penting bagi mereka.
3) Kualitas pelayanan, yaitu kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal; system, teknologi dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sebesar 70%. Tidak mengherankan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru.
4) Faktor emosional, yaitu beberapa produk yang berhubungan dengen gaya hidup, seperti mobil, kosmetik dan pakaian, faktor emosional menempati tempat untuk menentukan kepuasan pelanggan. Rasa bangga, rasa percaya diri, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh nilai emosional yang mendasari kepuasan pelanggan.

[29]*Ibid*, hal.53.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

5) Biaya dan kemudahan, yaitu pelanggan akan semakin puas apabila relatif murah, nyaman danefisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Kepuasan pelanggan yang tinggi mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasional, meningkatkan efektivitas iklan dan reputasi bisnis. Faktor utama kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap pelayanan, seperti diukur melalui kualitas pelayanan yang diberikan, struktur harga, jasa tambahan dan kenyamanan prosedur.[30]

Ada banyak unsur dari cara-cara mengikat konsumen diantaranya dimana organisasi anda harus *do what it takes to make the customer happy* dengan, mendengarkan dengan benar-benar mendengarkan pelanggan anda, menjunjung tinggi nilai kepercayaan dari para pelanggan, mampu mengendalikan semangat pelanggan, melayani rasa ingin tahu pelanggan, mengikutsertakan pelanggan, menjunjung tinggi kenyamanan pelanggan, menunjukkan karakter yang mereka miliki. [31]

[30]*Ibid*, hal.192.
[31] Anggono Raras, *Menjadi Manajer Sukses*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hal. 69.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

d. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan antara lain:[32]

1) Diskonfirmasi harapan

Produk atau jasa yang sudah diterima dan digunakan, hasilnya dibandingkan berdasarkan harapan. Penilaian kepuasan atau ketidakpuasan mengambil salah satu dari tiga bentuk yang berbeda:

a) Diskonfirmasi positif, yaitu kinerja lebih baik dari yang diharapkan;
b) Konfirmasi sederhana, yaitu kinerja sama dengan harapan;
c) Diskonfirmasi negatif, yaitu kinerja lebih buruk dari yang diharapkan.

2) Teori ekuitas

Pendekatan lain memprediksi kepuasan konsumen adalah melalui teori ekuitas. Teori ekuitas menyatakan bahwa orang akan menganalisa hasil dan input mereka dengan hasil dan input oranglain.

[32] Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan prima*, (Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2014), hal. 44.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

3) Perspektif teori atribut

Teori atribut mendalilkan bahwa ada tiga dasar yang digunakan untuk menggolongkan dan memahami mengapa suatu produk tidak bekerja sebagaimana yang diharapkan.

4) Kinerja produk

Konsumen melakukan pembelian dengan harapan mengenai bagaimana produk akan benar-benar bekerja.

5) Keharusan (*affect*) dan kepuasan atau ketidakpuasan

Keharusan dan kepuasan atau ketidakpuasan mengacu pada konsep bahwa tingkat kepuasan atau ketidakpuasan dapat dipengaruhi oleh respon afektif positif dan negatif yang diasosiasikan dengan produk atau jasa setelah pembelian.Misalnya setelah membeli sebuah mobil, seorang konsumen merasa senang dan bangga tetapi tidak senang dengan tenaga penjual mobil tersebut.

Variable utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu *expectations* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka pelanggan akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya yaitu *perceived*

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

performance jauh dibawah *expectations* maka pelanggan akan merasa tidak puas.[33]

Kepuasan pelanggan terkait dengan kualitas pelayanan internal, namun pelanggan seringkali merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Sebab-sebab timbulnya ketidakpuasan pelanggan adalah:[34]

a) Tidak sesuai antara manfaat atau hasil yang diharapkan Dalam kenyataan atau apa yang didapat oleh konsumen.
b) Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan.
c) Perilaku personil atau karyawan yang kurang memuaskan atau mengecewakan pelanggan.
d) Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang misalnya layout gedung yang tidak tertata rapi.
e) Biaya terlalu tinggi misalnya biaya administrasi bulanan yang terlalu tinggi dan membebankan.
f) Promosi yang terlalu berlebihan sehingga seringkali tidak sesuai dengan kenyataan.

Kepuasan pelanggan dapat dianggap sebagai investasi usaha atau bisnis. Pelanggan bagi perusahaan adalah asset, karena itu peningkatan kualitas pelayanan diupayakan terus menerus untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Bila suatu produk atau

[33] M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 193.
[34] *Ibid*, hal. 200.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN
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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

jasa tertentu diciptakan tanpa memperhatikan perencanaan pelayanan bagi pembeli, maka tugas usaha untuk menghasilkan produk atau jasa tersebut akan sia-sia.[35]

e. Manfaat memahami kepuasan konsumen

Ada beberapa manfaat penting bagi perusahaan dalam memahami kepuasan konsumen dalam praktek dunia bisnis antara lain:[36]

1) Banyak peneliti setuju bahwa konsumen yang terpuaskan cenderung akanmenjadi loyal kepada perusahaan. Konsumen yang puas terhadap barang dan jasa yang dikonsumsinya mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang.
2) Kepuasan merupakan faktor yang akan mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) yang bersifat positif. Komunikasi yang disampaikan oleh orang yang puas ini bisa berupa rekomendasi kepada calon konsumen lain, dorongan kepada rekan untuk melakukan bisnis, mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan.
3) Konsumen cenderung untuk mempertimbangkan penyedia jasa yang mampu memuaskan sebagai bahan pertimbangan pertama jika ingin membeli produk yang sama.

[35]Daryanto, *op.cit.*hal. 50.
[36]*Ibid*, hal.39.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN
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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

3. Tinjauan Ekonomi Syariah Mengenai Pelayanan

Ekonomi dan praktik bisnis islam berkaitan sangat erat dengan akidah dan syariah islam sehingga seseorang tidak akan memahami pandangan islam tentang ekonomi dan bisnis tanpa memahami dengan baik akidah dan syariat islam. Keterkaitan akidah menghasilkan pengawasan melekat pada dirinya dengan mengindahkan perintah dan larangan Allah yang tercermin pada kegiatan halal dan haram. Hal ini juga mendorong penerapan akhlak sehingga terjalin hubungan harmonis dengan mitranya yang akan mengantar kepada lahirnya keuntungan bersama, bukan sekedar keuntungan sepihak.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan manusia atau mesin secara fisik untuk menyediakan kepuasan konsumen.[37]

Pelayanan dalam islam adalah keseluruhan fitur dan karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat dan sesuai dengan nilai-nilai islam.

a. Dimensi kualitas pelayanan dalam islam

1) Berwujud (*Tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eskternal. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik yang dapat diandalkan, keadaan lingkungan

[37]*Ibid*, hal.110.

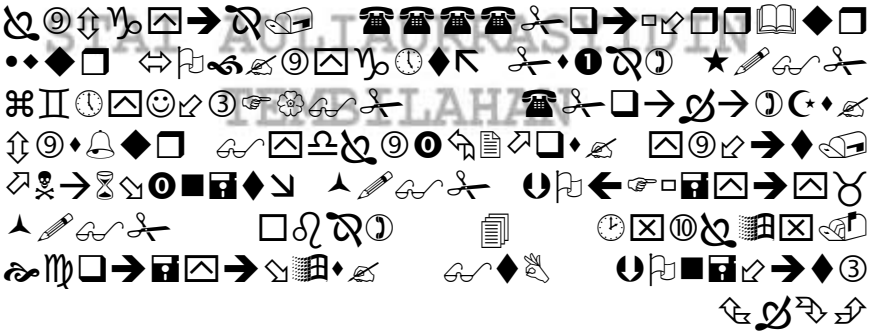
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung dan gudang, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawainya.[38] Tampilan fisik yang bersih merupakan bagian dari dimensi tangibles. Tampilan fisik yang bersih mencerminkan nilai-nilai islam.

2) Reliabilitas (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.[39]

Dalam konteks ini, Allah Swt juga menghendaki setiap umatnya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surat An-nahl ayat 91:



[38]Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2016), hal. 234.

[39]*Ibid*, hal. 235.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Artinya:

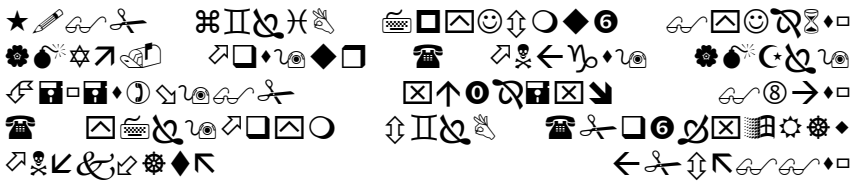
“Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”.(Q.S An-Nahl: 91).

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4) Jaminan dan kepastian (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtessy*). Berkenaan dengan hal ini, Al-Qur’an surat Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa:



STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

[illegible]

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 ma'afkanlah 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". (Q.S Ali Imran: 159)

5) Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini mengharapkan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

6) Kepatuhan syariah (*Compliance*)

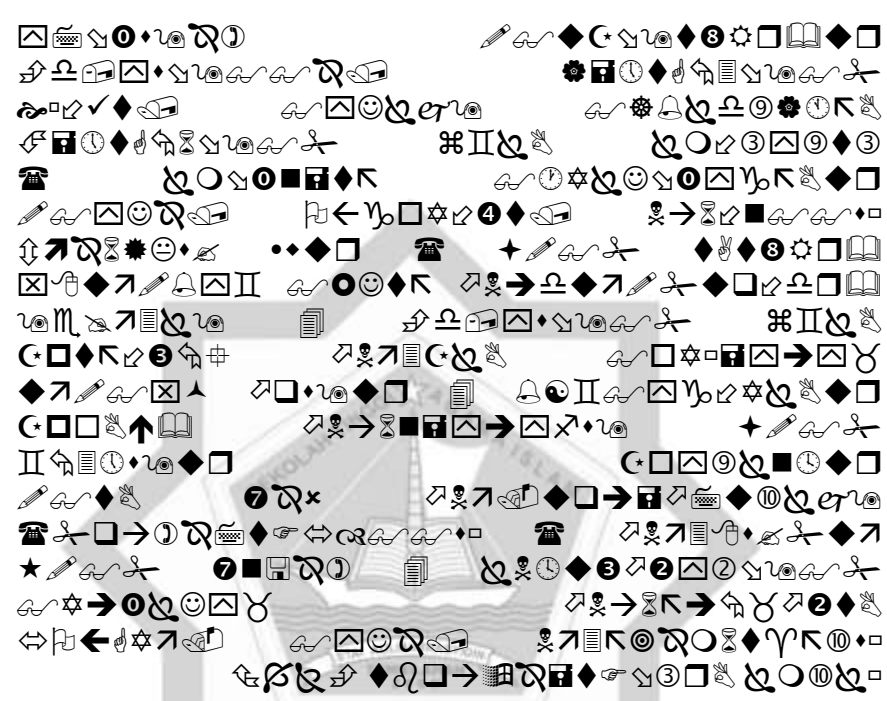
Makna kepatuhan syariah (*compliance*) adalah penerapan prinsip-prinsip islam, syariah dan tradisinya dalam transaksi

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

keuangan dan bisnis lain yang terkait.[40] Allah Swt berfirman dalam Q.S Al-maidah (5): 48 tentang kewajiban menjalankan syariah:



Artinya:

"Dan Kami telah turunkan kepadamu Al Quran dengan membawa kebenaran, membenarkan apa yang sebelumnya, Yaitu Kitab-Kitab (yang diturunkan sebelumnya) dan batu ujian terhadap Kitab-Kitab yang lain itu; Maka putuskanlah perkara mereka menurut apa yang Allah turunkan dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka dengan meninggalkan kebenaran yang telah datang kepadamu. untuk tiap-tiap umat diantara kamu. Kami berikan aturan dan jalan yang terang.Sekiranya Allah menghendaki, niscaya kamu dijadikan-Nya satu umat (saja), tetapi

[40] Supian Sauri, (2017) *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah*, (Jawa Timur: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2017), hal. 38.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Allah hendak menguji kamu terhadap pemberian-Nya kepadamu, Maka berlomba-lombalah berbuat kebajikan. Hanya kepada Allah-lah kembali kamu semuanya, lalu diberitahukan-Nya kepadamu apa yang telah kamu perselisihkan itu". (Q.S Al-Maidah: 48)

b. Kunci pelayanan dalam islam

1) Motivasi

Istilah motivasi berasal dari kata motif yang dapat diartikan sebagai kekuatan yang terdapat dalam diri individu, yang menyebabkan individu tersebut bertindak atau berbuat. Motif dapat dibedakan menjadi tiga macam yaitu:

a) Motif biogenetis, yaitu motif-motif yang berasal dari kebutuhan-kebutuhan organisme demi kelanjutan hidupnya.

b) Motif sosiogenetis, yaitu motif-motif yang berkembang berasal dari lingkungan kebudayaan tempat orang tersebut berada.

c) Motif teologis, dalam motif ini manusia adalah sebagai mahkluk yang berkebutuhan, sehingga ada interaksi antara manusia dengan tuhannya, seperti ibadahnya dalam kehidupan sehari-hari, misalnya mengabdi kepada tuhan untuk merealisasikan norma-norma sesuai agamanya. [41]

2) Ikhlas ibadah

Ikhlas adalah salahsatu kriteria untuk menetapkan diterima atau ditolaknya amal ibadah seseorang dari umat yang mengaku

[41] Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan prima*, (Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2014), hal. 113.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

telah islam dan telah beriman. Iman ialah kepercayaan kepada Allah. Amal semua tindak dan gerak, semua kata dan perbuatan, semual amal dan ibadah seorang muslim dan mukmin haruslah karena Allah dan hendak mencari rahmat Allah semata.[42]

3) Motivasi ikhlas : kunci pelayanan prima

Dalam Al-Qur'an dan Assunnah disebutkan beberapa motivasi aktivitas seseorang. Sebagai manusia yang beragama lebih mengetahui dan dapat mengimplementasikan nilai-nilai religi luhur atau motivasi yang dapat dibenarkan:[43]

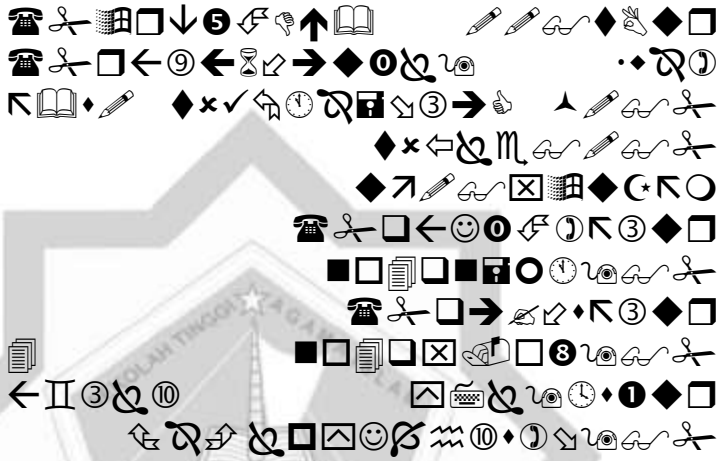
a) Tidak ada motivasi atau tendensi apapun dalam ibadah, hidup dan mati ini kecuali semata-mata karena Allah SWT. Sebagaimana firman Allah dalam Q.S Al-An'am:126

Artinya: "Dan Inilah jalan Tuhanmu; (jalan) yang lurus. Sesungguhnya Kami telah menjelaskan ayat-ayat (Kami) kepada orang-orang yang mengambil pelajaran" (Q.S Al-An'am: 126).

[42]*Ibid*, hal. 115.
[43]*Ibid*, hal. 116.

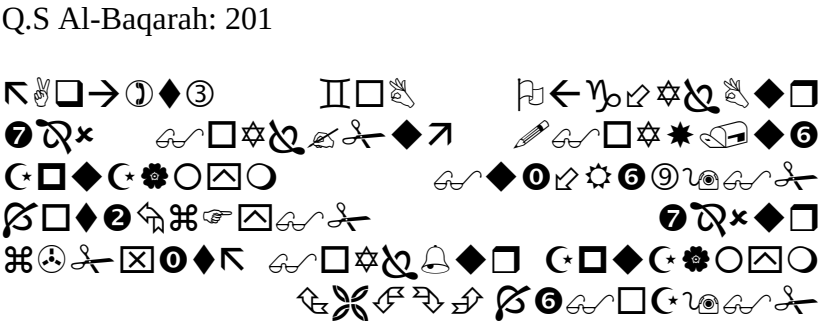
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

b) Semata-mata ikhlas karena Allah, sebab hal itu merupakan bentuk beragama yang benar. Firman allah dalam Q.S Al-Bayyinah:5



Artinya: “ Padahal mereka tidak disuruh kecuali supaya menyembah Allah dengan memurnikan ketaatan kepada-Nya dalam (menjalankan) agama yang lurus, dan supaya mereka mendirikan shalat dan menunaikan zakat; dan yang demikian Itulah agama yang lurus”. (Q.S Al-Bayyinah: 5).

c) Untuk mencapai kebaikan dan kebahagiaan hidup di dunia dan diakhirat serta terhindar dari siksaan api neraka. Firman Allah Q.S Al-Baqarah: 201



STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

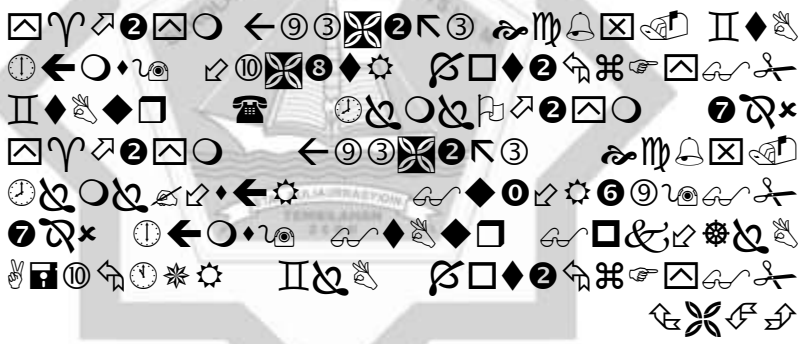
Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Artinya: “Dan di antara mereka ada orang yang berdoa: "Ya Tuhan Kami, berilah Kami kebaikan di dunia dan kebaikan di akhirat dan peliharalah Kami dari siksa neraka” (Q.S Al-Baqarah: 201).

d) Untuk mencapai keberuntungan diakhirat, sebab dengan mencari keberuntungan diakhirat ini agar mendapat keberuntungan dunia maka akhiratnya tidak didapatkan apapun darinya. Firman Allah dalam Q.S Asy-Syura:20)



Artinya:

“Barang siapa yang menghendaki Keuntungan di akhirat akan Kami tambah Keuntungan itu baginya dan barang siapa yang menghendaki Keuntungan di dunia Kami berikan kepadanya sebagian dari Keuntungan dunia dan tidak ada baginya suatu bahagianpun di akhirat” (Q.S Asy-Syura: 20).

4) Berkaitan dengan moral pebisnis

Dalam menangani seluruh masalah kehidupan, Islam menekankan Sisi moralitas, karena itu hukum-hukum yang ditetapkan Allah termasuk dalam aspek ekonomi atau bisnis selalu

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

dikaitkan dengan moral yang melahirkan hubungan timbal balik yang harmonis; syarat yang mengikat, serta sanksi yang menanti merupakan 3 hal yang selalu berkaitan dengan bisnis, dan di atas ketiga hal tersebut ada etika titik dalam hal maka kali ini setidaknya bisa dilihat pada pesan Nabi Muhammad SAW.

{لاَضَرَرَوَلاَضِرَارَ}

Artinya:

"Tidak dibenarkan merugikan diri sendiri tidak juga orang lain"(HR. Ibnu Majah).

Hal ini berarti bahwa setiap orang paling tidak harus menahan diri sehingga tidak merugikan siapapun. Sabda ini menurut bisnis, bahkan semua yang berinteraksi dengan pihak lain, untuk memperlakukan mitranya sebagaimana ia ingin diperlakukan. Tetapi perlu diingat bahwa penekanan pada landasan moral dalam berbagai aspeknya sama sekali tidak berarti menolak perolehan keuntungan material, atau tidak memperhitungkan manfaat ekonomi.

Keberhasilan ekonomi dalam pandangan Islam terletak pada kesesuaian antara kebutuhan moral dan material. Jika moralitas dipisahkan dari suatu kegiatan termasuk kegiatan ekonomi maka stabilitas dan keseimbangan sosial akan sangat

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

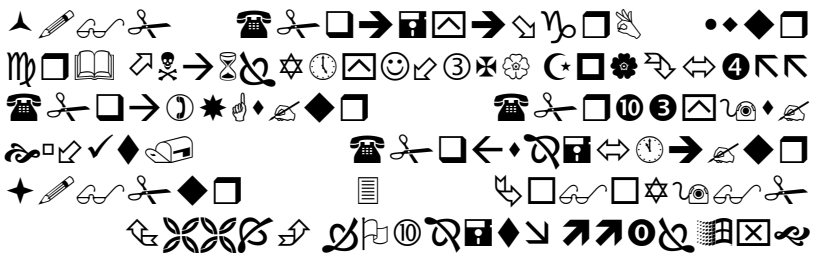
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

rapuh dan akhirnya runtuh. Karena saat itu yang terjadi adalah persaingan tidak sehat dan antagonisme, curiga mencurigai, bukannya kerjasama harmonis dan saling mencintai. Dalam konteks moralitas ini dapat dikemukakan beberapa butir:[44]

a) Kejujuran

Kejujuran yang dimaksud bermula dengan jujur pada diri sendiri yang berlanjut dengan berlaku jujur terhadap orang lain. Tanpa kejujuran, semua hubungan termasuk hubungan bisnis tidak akan langgeng padahal dalam prinsip berbisnis Interaksi yang memberi untung sedikit tapi berlangsung berkali-kali (lama) lebih baik daripada untung yang banyak tetapi hanya sekali atau dua tiga kali.

Kunci utama keberhasilan bisnis adalah kejujuran termasuk kejujuran dalam berpromosi. Promosi yang berlebihan apalagi yang mengandung kebohongan merupakan salah satu bentuk ketidakjujuran yang Justru pada akhirnya merugikan pebisnis dan produknya. Hal tersebut dilarang oleh Al-Quran surah Al-Baqarah ayat 224:



Artinya:

[44] M. Quraish Shihab, *Bisnis Sukses Dunia Akhirat*, (Tanggerang: Lentera Hati, 2011), hal. 16.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

"Jangahlah kamu jadikan (nama) Allah dalam sumpahmu sebagai penghalang untuk berbuat kebajikan, bertakwa dan Mengadakan ishlah di antara manusia dan Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui" (Q.S Al-Baqarah: 224).

b) Pemenuhan janji dan perjanjian

salah satu konsekuensi dari Kejujuran adalah pemenuhan janji dan syarat-syarat perjanjian. Dua pihak yang bertransaksi pada dasarnya saling percaya akan kebenaran mitranya dalam segala hal yang berkaitan dengan bisnis. Jika janji atau syarat perjanjian diabaikan maka kepercayaan menjadi cedera yang bukan saja dapat membatalkan transaksi tetapi juga menghambat terjadinya transaksi baru. Al-Qur'an dan Sunnah secara tegas memerintahkan untuk memenuhi segala macam janji dan ikatan perjanjian.

c) Toleransi, keluasan dan keramahtamahan

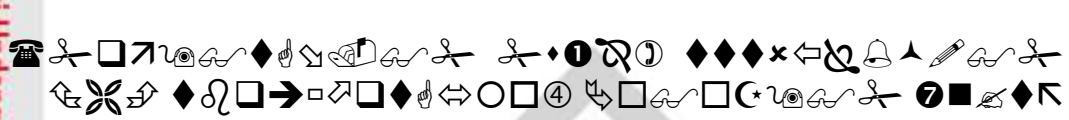
bisnis bukan sekedar memperoleh keuntungan materi semata tetapi juga menjalin hubungan yang harmonis pada ada giliran nya menguntungkan kedua pihak, karenanya kedua pihak harus mengedepankan toleransi keluasan dan keramahtamahan yang seimbang. ungkapan yang menyatakan " pembeli atau konsumen adalah raja" ada benarnya, tapi dalam saat yang sama ada batasnya. Batas-batas itu melahirkan hak buat pembeli dan juga hak buat penjual.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Janganlah misalnya pembeli menuntut atau bahkan mendesak kelebihan timbangan atau takaran ketika membeli dan jangan juga menguranginya ketika menjual. Firman Allah dalam Q.S Al-Muthafifin ayat 2.



Artinya: ”(yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi” (Q.S Al-Muthafifin:2)

Nabi SAW bersabda:

{رَحِمَ اللهُ رَجُلاً سَمْحًا اِذَا بَاعَ وَاِذَا اشْتَرَى وَاِذَا اقْتَضَ}

Artinya:

Allah merahmati seseorang yang ramah tamah dan toleran dalam menjual membeli dan menagih. (HR. Bukhari dan at Tirmidzi).

Bentuk-bentuk toleransi dan keramahtamahan itu antara lain tidak menarik keuntungan yang melampaui batas kewajaran, menambah untuk kepentingan pembeli kadar takaran dan timbangan, bertoleransi menerima kembali dalam batas tertentu barang yang dijualnya jika pembeli merasa tidak puas dengannya. Bukannya bukannya seperti sementara ke bisnis yang justru menegaskan barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan atau ditukar serta pembelian tangguh atau

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

pengguguran sebagian atau seluruh kewajiban pihak lain di sisi lain pembeli pun hendaknya tidak menuntut terlalu banyak dari penjual, memberinya toleransi dalam batas-batas yang wajar dan lain sebagainya alhasil kedua pihak yang bertransaksi merasa puas dan tidak dirugikan.

B. Kajian Penelitian yang Relevan

Dalam studi literatur ini, penulis mencantumkan beberapa penelitian yang pernah dilakukan oleh beberapa pihak, sebagaimana bahan rujukan mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang dibuat oleh penulis. Beberapa penelitian yang memiliki korelasi dengan penelitian ini adalah:

1. Tri ulfa wardani (2017), melakukan penelitian yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transfortasi online GOJEK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transfortasi GO-JEK Indonesia, hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000<0,05).[45] Adapun persamaan dengan penelitian ini adalah menggunakan variabel Y yang sama yaitu variabel kepuasan konsumen. Perbedaannya adalah objek yang diteliti dan

[45]Tri Ulfa Wardani, Skipsi: *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transfortasi*GOJEK*"*, (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2017).

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

variabel X, pada penelitian ini objeknya bisnis jasa transfortasi online (GOJEK) sedangkan pada penelitian penulis objek yang diteliti adalah toko sembako pasar Pulau palas, dan pada penelitian ini mengugunakan variabel pelayanan sebagai variabel X serta dalam penelitian penulis lebih banyak memuat teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian.

2. Arie sulistiyawati (2015), melakukan penelitian yang berjudul pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran indus ubud Gianyar. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan restoran indus ubud. Ditunjukkan dengan hasil t hitung lebih besar dari t table sebesar 1,658 dengan nilai sig lebih besar dari 0,05.[46] Adapun persamaan dengan penelitian ini menggunakan variabel Y yang sama yaitu variabel kepuasan konsumen. Yang menjadi perbedaannya objek yang diteliti adalah restoran indus ubud Gianyar sedangkan pada penelitian penulis objek yang diteliti adalah toko sembako pasar Pulau palas, serta dalam penelitian penulis lebih banyak memuat teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian.

3. Januar efendi panjaitan (2016), melakukan penelitian yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai

[46]Arie Sulistyawati, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 8, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ubud Gianyar"*, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udaya (Unud), 2015).

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

(nilai p) 0.003 < 0.05.[47] Adapun persamaan dengan penelitian ini adalah sama sama menggunakan variabel Y yang sama yaitu variabel kepuasan konsumen. Perbedaannya adalah objek yang diteliti dan variabel X, pada penelitian ini objeknya JNE Cabang Bandung sedangkan pada penelitian penulis objek yang diteliti adalah toko sembako pasar Pulau palas, serta dalam penelitian penulis lebih banyak memuat teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian.

C. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah kondisi yang dipandang sebagai dasar atau merupakan anggapan dasar yang dijadikan sebagai pijakan dalam berpikir dan bertindak didalam melaksanakan penelitian.[48]

Adapun asumsi dalam penelitian ini adalah jika pelayanan meningkat, maka kepuasan konsumen di toko pasar Pulau palas meningkat.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.[49]

---

[47] Januar Efendi Panjaitan, DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE cabang Bandung*", (Bandung: Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas TELKOM, 2016).

[48] Solimun, Armanu, dan Adji Achmad Rinaldo Fernandes, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Perspektif Sistem*, (Malang: UB Press, 2018), hal. 29.

[49] *Ibid*, hal.134.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Dalam penelitian ini, penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut :

Ho = Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di toko sembako pasar Pulau palas dalam tinjauan Ekonomi Islam.

Ha = Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di toko sembako pasar Pulau palas dalam tinjauan Ekonomi Islam.

Hipotesis dalam statistik:

$H_a : r \neq 0$

$H_o : r = 0$

E. Konsep Operasional

Konsep operasional adalah konsep yang dibangun dari teori yang digunakan untuk menjelaskan variabel-variabel yang akan diteliti.[50] Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu pelayanan sebagai variabel X (variabel bebas) dan kepuasan konsumen sebagai variabel Y (variabel terikat).

Untuk mengetahui indikator-indikator yang mengidentifikasi variabel X (variabel bebas) diambil dari teori-teori tentang pelayanan sehingga diperoleh indikator sebagai berikut:[51]

1. Berwujud

a. Ketersediaan peralatan membawa belanja ke kasir.

b. Penampilan karyawan yang menarik.

2. Reliabilitas

a. Ketelitian melayani pelanggan.

[50] Burhan Bugin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), hal. 57.

[51] Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2016), hal. 234.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

b. Kemampuan karyawan menguasai penempatan produk.

3. Ketanggapan

a. Kecepatan karyawan menangani masalah pelanggan.

b. Daya tanggap seluruh karyawan membantu konsumen berbelanja.

4. Jaminan dan kepastian

a. Pemberi informasi yang jelas kepada pelanggan.

5. Empati

a. Ketersediaan kotak saran.

b. Kemauan karyawan memberikan perhatian individu.

6. Kepatuhan syariah (*Compliance*)

Makna kepatuhan syariah (*compliance*) adalah penerapan prinsip-prinsip islam, syariah dan tradisinya dalam transaksi keuangan dan bisnis lain yang terkait[52]

Untuk mengetahui indikator-indikator yang mengidentifikasi variabel Y (variabel terikat) diambil dari teori-teori tentang kepuasan konsumen sehingga diperoleh indikator yaitu

1. *Expectations* (apa yang diharapkan) dan *Perceived performance* (pelayanan yang diterima).[53]

   a. Toko sembako sebagai tempat berbelanja yang nyaman;

[52] Supian Sauri, *Tesis: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah*, (Jawa Timur: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2017), hal. 38.

[53] M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 193.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

b. Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan kualitas pelayanan yang baik;

c. Toko sembako sebagai tempat berbelanja yang memenuhi kebutuhan konsumen.

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif survei. Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, untuk menemukan kejadian – kejadian relatif, distribusi dan hubungan – hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. Metode penelitian survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang di ambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau koesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.[1]

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

1. Lokasi Penelitian

   Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di toko sembako H. Aran Desa Pulau palas.

2. Waktu Penelitian

   Penelitian ini selesai kurang lebih dalam waktu 3 bulan.

[1] Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 80.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalahmasyarakat Desa Pulau palas yang menjadi konsumen (Pelanggan) di toko sembako H. Aran pasar Pulau palas.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen dalam pelayanan di toko sembako pasar Pulau palas dalam tinjauan Ekonomi Islam.

D. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.[2] Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang bertempat tinggal di Desa Pulau palas yang menjadi konsumen (pelanggan) di toko sembako H. Aran pasar Pulau palas yaitu 40 orang.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.[3] Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu non probability sampling menggunakan sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi

[2] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 80.

[3] *Ibid*, hal. 81.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

digunakan sebagai sampel.[4] Sampel dalam penelitian ini diambil keseluruhan dari populasi yaitu 40 responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

   Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden yang sedikit/kecil.[5]

2. Angket (*kuesioner*)

   Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini angket akan disebarkan kepada responden atau konsumen.[6] Kuesioner yang akan diberikan kepada responden berupa pertanyaan bersifat tertutup dan disediakan sejumlah jawaban tertentu sebagai pilihan. Pemberian skor pada tiap subjek didasarkan atas pernyataan dan alternatif jawaban yang telah dipilih responden atau konsumen.

3. Dokumentasi

[4]*Ibid*, hal. 96.
[5]*Ibid*, hal.137.
[6]*Ibid*, hal.142.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dalam penelitian ini dicari dokumen yang dianggap perlu dalam penelitian ini.

F. Instrumen Penelitian

1. Jenis Instrumen

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterprestasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama.[7]

Instrumen yang digunakan dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala *Likert.* Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.[8]

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner. Angket akan diberikan kepada responden atau masyarakat Desa Pulau palas yang menjadi konsumen di toko sembako H. Aran. Angket tersebut berisi pertanyaan yang bersifat tertutup, pertanyaan yang disediakan berisi sejumlah jawaban tertentu sebagai pilihan. Pemberian

[7] Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), hal. 46.
[8] *Ibid*, hal.25.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

skor tiap subjek didasarkan atas pertanyaan dan alternatif jawaban yang telah dipilih.[9]

Berikut ini adalah pemberian skor atas pernyataan dan alternatif jawaban yang akan digunakan.

TABEL III.1

Skala likert

No	Alternatif jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Pada penelitian penulis terdapat dua instrument yang perlu dibuat yaitu:

a. Instrumen untuk mengukur pelayanan.

b. Instrumen untuk mengukur kepuasan konsumen.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

[9] Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), hal. 162.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

TABEL III.2

Kisi – Kisi Instrumen Variabel Pelayanan

No	Pertanyaan	Alternatif jawaban
1	**Berwujud** a. Ketersediaan peralatan membawa belanja ke kasir: ➢ Pihak toko menyediakan keranjang belanjaan ditoko sembako.	A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju E. Sangat Tidak Setuju
	b. Penampilan karyawan yang menarik: ➢ Karyawan toko berpenampilan rapi dan bersih. ➢ Karyawan toko berpakaian sopan.	A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju E. Sangat Tidak Setuju
2.	**Realibilitas** a. Ketelitian kasir melayani konsumen: ➢ Tidak ada kesalahan dalam pengembalian uang. ➢ Ketelitian dalam menghitung jumlah barang yang dibeli konsumen.	A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju E. Sangat Tidak Setuju
	b. Kemampuan karyawan menguasai penempatan produk: ➢ Karyawan hapal letak produk ditoko sembako.	A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

		E. Sangat Tidak Setuju
3.	**Ketanggapan** a. Kecepatan karyawan menangani masalah konsumen: ➢ Karyawan dengan cepat memberikan solusi dari keluhan dan masalah konsumen.	A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju E. Sangat Tidak Setuju
	b. Daya tanggap seluruh karyawan membantu konsumen berbelanja. ➢ Karyawan dengan tanggap mengambilkan produk yang diinginkan konsumen. ➢ Respon cepat karyawan dalam melayani konsumen.	A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju E. Sangat Tidak Setuju
4.	**Jaminan dan Kepastian** a. Pemberi informasi yang jelas kepada pelanggan: ➢ Memberikan informasi yang jelas tentang harga dan persediaan produk kepada konsumen.	A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju E. Sangat Tidak Setuju

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

5.	**Empati** a. Ketersediaan kotak saran: ➢ Letak kotak saran yang mudah dijangkau konsumen. b. Kemauan karyawan memberikan perhatian secara individu: ➢ Karyawan memperhatikan produk keinginan konsumen dan memberikan alternatif pilihan produk.	A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju E. Sangat Tidak Setuju
6.	**Kepatuhan Syariah** ➢ Toko sembako mengutamakan amanah. ➢ Toko sembako mengutamakan kejujuran	A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju E. Sangat Tidak Setuju

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

TABEL III.3

Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kepuasan Konsumen

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban
1.	a. Toko sembako sebagai tempat berbelanja yang nyaman: ➢ Toko sembako rapi, bersih dan nyaman. ➢ Ketersediaan fasilitas bagi pelanggan di toko sembako. ➢ Toko sembako memiliki tata letak barang yang rapi. ➢ Toko sembako memliki ruang yang luas. ➢ Toko sembako memiliki tata letak barang yang tidak berubah-ubah.	A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju E. Sangat Tidak Setuju
	b. Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan kualitas pelayanan yang baik: ➢ Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan pelayanan yang baik. ➢ Toko sembako sebagai tempat berbelanja pelayanan yang cepat dan mudah. ➢ Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan pelayanan yang ramah.	A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju E. Sangat Tidak Setuju

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

c. Toko sembako sebagai tempat berbelanja yang memenuhi kebutuhan konsumen: ➢ Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan produk yang lengkap. ➢ Toko sembako seabagai tempat berbelanja yang menyediakan banyak alternatif pilihan produ. ➢ Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan harga yang relatif murah. ➢ Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan proses yang cepat dan mudah. ➢ Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan adanya negosiasi. ➢ Toko sembako sebagai tempat dengan akses media komunikasi yang mudah	A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju E. Sangat Tidak Setuju

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

2. Validitas dan Realibilitas

a. Uji validitas instrumen

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin di ukur. Pengertian validitas tersebut menunjukkan ketepatan dan kesesuaian alat ukur yang digunakan untuk mengukur untuk mengukur variabel. Alat ukur

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

dapat dikatakan valid jika benar – benar sesuai dan menjawab secara cermat tentang variabel yang akan di ukur.[10]

Dalam penelitian ini memiliki dua variabel, yaitu variabel pelayanan dan variabel kepuasan konsumen di toko sembako pasar Pulau palas.

Keputusan pengujian validitas instrument adalah :

1. Jika r hitung ≥ r tabel dengan taraf signifikan 0.05, maka instrument tersebut dikatakan valid.
2. Jika r hitung ≤ r tabel dengan taraf signifikan 0.05, maka instrumen tersebut dikatakan tidak valid.

Uji validitas angket dilakukan pada 40 responden, untuk hasil uji validitas variabel X yaitu pelayanan terdiri dari 14 pertanyaan.Untuk hasil uji validitas variabel Y yaitu kepuasan konsumen toko sembako Pasar Pulau palas terdiri dari 14 pertanyaan.

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.[11]

[10] Sofyan Siregar, *Op.cit.*, hal.46.
[11] Sofyan Siregar, *Ibid.* ,hal. 55.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik pengukuran koefisien dari Alpha. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama – sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha > 0,60 maka reliable. Suatu konstruk variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *chonbach Alpha* > 0,60.[12]

G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah analisis kuantitatif. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana, dan menggunakan alat bantu statistic SPSS (*Statistic Product and Service Solusion*) untuk mengetahui tingkat signifikan dari pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Regresi linier sederhana yaitu salah satu alat yang dapat digunakan dalam memprediksi permintaan dimasa yang akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (*independen*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependen*) adalah dengan menggunakan regresi linier, dilakukan dengan langkah sebagai berikut:[13]

1. Analisis regresi linier sederhana

$$\hat{Y} = \alpha + bX$$

Keterangan :

$\hat{Y}$: Subyek dalam variabel dependen yang di prediksikan

α : Harga Y ketika harga X

[12] *Ibid*, hal. 57.

[13] Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan Dan Penelitian Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal.148.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

b : Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang di dasarkan pada perubahan variabel independen. Bila (+) arah garis naik, dan bila (-) maka arah garis turun.

X : Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.[14]

Langkah – langkah menjawab regresi sederhana:

a. Membuat H_a dan H_o dalam bentuk kalimat.

b. Membuat H_a dan H_o dalam bentuk statistic.

c. Membuat tabel penolong untuk menghitung angka statistic.

d. Masukan angka – angka dari table penolong dengan rumus:

$$b = \frac{n \,.\, \sum XY - (\sum X) \,.\, (\sum Y)}{n \,.\, \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{\sum Y - b \,.\, \sum X}{n}$$

e. Menghitung persamaan regresi linier sederhana

$$\hat{Y} = \alpha + bX$$

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

2. Uji Hipotesis

a. Uji parsial (Uji t)

Uji t atau uji parsial digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebasnya (X) secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya (Y).

[14] Sofyan Siregar, *Op.cit.*, hal. 284.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Uji t dalam penelitian ini digunakan untuk membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau dengan menilai masing-masing t_{hitung} dasar pengambilan keputusan dalam penelitian.

Rumus menghitung Uji t:[15]

$$t_{hitung} = r\frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

rumus untuk menghitung uji f:

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

b. Uji koefisien determinasi (Uji R)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh antara kedua variabel yang diteliti, maka dihitung koefisien determinasi (Kd) dengan asumsi faktor-faktor lain diluar variabel dianggap konstan atau tetap. Apabila Kd = 0, berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y lemah dan apabila Kd = 1, berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y kuat. Tinggi rendahnya variabel independen mempengaruhi variabel dependen ditentukan oleh nilai koefisien determinasi.

Rumus mencari nilai koefisien determinasi dengan mencari nilai R terlebih dahulu menggunakan rumus kolerasi product moment

Rumus korelasi product moment:[16]

[15] Ating Soemantri, *Apikasi Statistika dalam Penelitian*, (Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2006), hal. 50.

[16] *Ibid*, hal. 49.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

$$r_{xy} = \frac{n\,\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{n\,\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{n\,\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Setelah diketahui nilai R maka koefisien determinasi dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

KD $= R^2 \times 100\%$

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Desa Pulau palas

Desa pulau palas berdiri pada tahun 1935, pulau palas merupakan desa yang cukup strategis dan merupakan desa jajahan Jepang dan Belanda sebagai buktinya yaitu berdirinya kantin sejarah, yang kondisinya pada saat ini sudah kritis karena posisinya hanya berjarak 2 meter dari bibir pantai sungai Indragiri menurut sejarah para tokoh masyarakat dan agama bahwa dari tahun 1974 s/d tahun 2013 pada saat ini terjadi abrasi/longsor. Kantin sejarah desa pulau palas yang didirikan oleh Belanda pada tahun 1936. Dikatakan Desa pulau palas karena pada sejarahnya ditengah-tengah sungai indragiri dikawasan Pulau Palas terdapat sebuah pulau yang banyak ditumbuhi banyak tanaman Palas dan pada saat ini dimanfaatkan petani untuk bercocok tanam.Pada tahun 1980 Desa Pulau Palas mendapat penghargaan dari menteri dalam negeri sebagai desa penyelenggara pembangunan dan keteertiban. Pada tahun 1982 Pulau Palas sebagai sebagai Desa lumbung padi dan sampai sekarang penduduk Desa Pulau Palas pada umumnya bermata pencaharian sebagai petani, perkebunan kelapa,nelayan, dan buruh harian.

Arah kebijakan pembangunan Desa Pulau Palas dititik beratkan pada peningkatan Sumber Daya Manusia pengentasan kemiskinan serta

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

pembenahan infrastruktur yang sebenarnya dalam ekonomi daerah dan otonomi desa bergerak dengan cepat seakan dalam sebuah perlombaan dimana Desa Pulau Palas berusaha untuk menjadi yang terbaik. Disadari atau tidak keberhasilan pembangunan Kabupaten Indragiri Hilir tentu tidak dapat dipisahkan dengan pembengunan pedesaan yang merupakan interland pembangunan perkotaan untuk itu perhatian terhadap pedesaan tentu sangat diharapkan pembangunan yang berkesinambungan harus didukung penuh oleh daerah kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau.

Desa Pulau Palas sangat berdekatan dengan Tembilahan, Adalah pintu gerbang Kabupaten Indragiri Hilir yang dipandang sangat penting untuk dilakukan berbagai macam pembenahan Infrastruktur.Desa pulau Palas yang mendukung kegiatan transaksi ekonomi masarakat.Tingkat perkembangan Perekonomian masyarakat Desa Pulau Palas sedikit demi sedikit meningkat dan perkembangan penduduk semakin bertambah.Pada tahun 2004 berdirinya sebuah perusahaan PT.COCONACO INDONESIA yang sangat membantu pertumbuhan perekonomian pulau palas dan sekitarnya. Kepadatan Penduduk Desa Pulau Palas 2013 dengan jumlah 1505 KK dan 5897 Jiwa dengan Luas Wilayah 52 km^2. Seiring dengan pelayanan pemerintah dan pembangunan pada taahun 2005 Desa Pulau Palas mengajukan pemekaran Desa untuk diseberang Pulau Palas maksud dan tujuan pemekaran tersebut untuk mempercepat pelayanan kesehatan, pendidikan, pemerintah, perekonomian dan pembangunan infrastruktur tersebut untuk mendukung kegiatan pembangunan Desa Pulau Palas

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

membuat sebuah Dokumen untuk perencanaan pembanguna jangka menengah dan rencana kerja pembaguna desa yang insaallah pengesahan pada hari kamis tanggal 23 Desember 2011.

Menurut data yang berhasil dikumpulkan di Desa Pulau Palas pernah mengalami peristiwa-peristiwa

Tahun Kejadian	Peristiwa Baik	Peristiwa Buruk
1840		Penjajahan Belanda
1942		Penjajahan Jepang
1980	Penghargaan Pembangunan dan Ketertiban Desa	
1982	Lumbung Padi terbesar di Indragiri Hiir	
2012	Penghargaan Pembangunan desa	
2014		Kebakaran
2016	Penghargaan lomba desa terbaik tiga di tingkat kabupaten	

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

2. Visi dan Misi Desa Pulau Palas

a. Visi

Visi adalah sustu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan dilakukan dengan melihat potensi dan kebutuhan desa. Penyusunan Visi Desa Pulau Palas ini dilakukan dengan pendekatan partisifatif, melibatkan pihak-pihak yang

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

berkepentingan di Desa Pulau Palas seperti Pemerintah Desa, BPD, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama, Lembaga Masyarakat Desa dan Masyarakat desa pada Umumnya. Pertimbangan kondisi eksternal di Desa seperti Satuan Kerja wilayah pembangunan di kecamatan. Maka berdasarkan pertimbangan diatas Visi Desa Pulau Palas adalah :

" TERWUJUDNYA MASYARAKAT DESA PULAU PALAS YANG TENTRAM, MAJU, MAKMUR DAN BERKEADILAN "

b. Misi

Selain penyusunan, visi juga telah ditetapkan misi-misi yang memuat sesuatu pernyataan yang harus dilaksanakan oleh desa agar tercapainya visi desa tersebut.Visi berada diatas misi.Pernyataan visi kemudian di jabarkan kedalam misi agar dapat di operasionalkan/dikerjakan. Sebagaimana penyusunan visi, misipun dalam penyusunannya menggunakan pendekatan partisipatif dan pertimbangan potensi dan kebutuhan Desa Pulau Palas, sebagaimana proses yang dilakukan maka misi desa Pulau Palas adalah:

1) Menjadikan kinerja pemerintah desa, maksudnya adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang mampu menguasai IPTEK dengan memiliki nilai-nilai moral realigus dan kultural, managemen pembangunan infrastruktur yang maju dan mampu diakses secara merata tanpa ada tertinggal di dasari ketaqwaan yang luhur.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

2) Memujudkan nilai-nilai kebudayaan masyarakat, maksud nya adalah dengan budaya mampu

3) Memujudkan sosial masyarakat, maksudnya adalah kehidupan masyarakat majemuk kebersamaan dapat membangun kebutuhan.

4) Menjadikan stabilitas ekonomi masyarakat, maksud nya adalah kondisikan pendapatan yang mendasar, di dukung usaha sesuai profesi dan kemampuan.

5) Memujudkan suasana kehidupan masyarakat dan menyelenggarakan pemerintahan yang demokratis, maksudnya adalah menjadikan suasana kemasyarakatan dan penyelenggarakan pemerintahan yang dinamis sesuai dengan nilai-nilai luhur yang terkandung dalam pancasila dan konstitusi negara dalam koridor NKRI, meningkatkan kesadaran nasionalisme.

3. Kondisi Geografis

Desa Pulau Palas termasuk wilayah Kecamatan Tembilahan Hulu dan terletak dipinggiran Sungai Indragiri . Adapun desa Pulau Palas berbatas sebagai berikut :

- Sebelah utara berbatas dengan Desa Sialang Panjang Kec.Tembilahan Hulu.
- Sebelah selatan berbatas dengan Desa Sungai Intan Kecamatan Tembilahan hulu dan keluraha tempuling kecamatan tempuling.
- Sebelah Barat berbatas dengan kelurahan Tempuling kecamatan tempuling.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

- Sebelah Timur berbatas dengan Kelurahan Tembilahan Kec.Tembilahan hulu.

Gambar IV.I

Peta Administrasi Desa Pulau Palas

4. Administrasi Pemerintah dan Demografi

Secara administratif pemerintahan Desa Pulau Palas terdiri terdiri dari 5 Dusun yaitu:

Dusun Sungai Buluh : 2 RW, 5 RT

Dusun Pasar : 2 RW, 5 RT

Dusun Merdeka : 2 RW, 6 RT

Dusun Sungai Jarum : 2 RW, 5 RT

Dusun Penyemahan : 2 RW, 6 RT

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

5. Batas Wilayah

Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Tembilahan barat

Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Tempuling

Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Sungai Intan Sungai Indragiri

Sebelah Utara berbatas dengan Desa Pekan Kamis,Sialang Panjang

6. Potensi Desa

Desa Pulau Palas mempunyi potensi yang dapat dikembangkan untuk peningkataan pembangunannya antara lain :

a. Wilayah yang strategis untuk lahan pertanian, perkebunan, maupun perikanan.
b. Sumber Daya Manusia yaang cukup mampu untuk mengelola kegitan Desa Puau Palas.
c. Merupakan tempat yang strategis untuk pariwisata.
d. Memiliki kebudayaan yang khas dan unik.
e. Lokasi lintas yang strategis karena merupakan pintu gerbang untuk memasuki Ibu Kabupaten Indragiri Hilir yaitu Tembilahan.

7. Deskripsi Lokasi Penelitian Toko Sembako H. Aran

Toko sembako H. Aran Pulau palas berdiri sekitar tahun 1989 yang beralamat dijalan pasar Pulau palas. Nama pemilik toko sembako adalah Aransyah berumur 70 tahun. Toko sembako ini menyediakan berbagai kebutuhan pokok masyarakat seperti beras, telur, susu, minyak dan sebagainya. Toko sembako ini memiliki 4 karyawan yang membantu konsumen dan pelanggan berbelanja.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

B. Penyajian Data Hasil Penelitian

Daftar nama pelanggan di toko sembako H. Aran[1]

No	Nama	Alamat
1	Sumiati	Jl. Parit kepayang
2	Febrianto	Jl. Merdeka
3	Edwar	Jl. Merdeka
4	Julaiha	Jl. Babinsa
5	Vina Rafidatul syakdiah	Jl. Pasar
6	Riana	Jl. Pasar
7	Evi Irdayani	Jl. Pasar
8	Sarmila	Jl. Kesehatan
9	Susanti	Jl. Parit kepayang
10	Rizky aprilla	Jl. Prt 7
11	Minah	Jl. Merdeka
12	Lia	Jl. Merdeka
13	Faridah	Jl. Pasar
14	Darmawati	Jl. Prt 7
15	Lisdawati	Jl. Merdeka
16	Ade	Jl. Pasar
17	Jumhari	Jl. Pasar
18	Multiani	Jl. Pelampitan
19	Syartina	Jl. Prt 7

[1] Daftar nama pelanggan ditoko sembako H.Aran Pasar pulau Palas

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

20	Muslih	Jl.Pasar
21	Udin	Jl. Pasar
22	Jamiah	Jl. Pasar
23	Subli	Jl. Prt 7
24	Izmi taufik	Jl. Mesjid
25	Ramlah	Jl. Mesjid
26	Aril	Jl. Mesjid
27	Sadri	Jl. Pasar
28	Linda	Jl. Merdeka
29	Susi	Jl. Pelampitan
30	Sidrah	Jl. Prt 7
31	Jumantan	Jl. Merdeka
32	Sabriah	Jl. Pasar
33	Rosmidah	Jl. Pelampitan
34	Asmuni	Jl. Pasar
35	Dina	Jl. Pelampitan
36	Munawarah	Jl. Pelampitan
37	Ahmad	Jl. Mesjid
38	Jailani	Jl. Babinsa
39	Masran	Jl. Pelampitan
40	Tuti	Jl. Pasar

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Data dalam penelitian ini diperoleh peneliti dengan menggunakan instrumen berupa angket. Peneliti memberikan pertanyaan mengenai variabel pelayanan dan kepuasan konsumen kepada responden dengan pemberian skor sebagai alternatif jawaban. Setiap pertanyaan yang diajukan diharapkan mendapat jawaban yang mencerminkan kondisi yang sebenarnya. Gambaran data hasil penelitian dapat digunakan untuk memperkaya pembahasan, melalui gambaran data tanggapan responden dapat diketahui bagaimana tanggapan responden terhadap setiap variabel yang sedang diteliti. Agar lebih mudah menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap skor tanggapan responden. Prinsip kategorisasi jumlah skor tanggapan responden dalam penelitian ini menggunakan nilai rata–rata hitung sebagai acuan untuk menetapkan klasifiasi kategori penilaian. Perhitungan rata–rata digunakan untuk melihat kecenderungan jawaban dari item – item pernyataan dalam rangka menggambarkan kondisi dari masing–masing variabel yang diteliti. Klasifikasi kategori penilaian dalam penelitian ini ditetapkan berdasarkan jumlah skala pengukuran yang dipergunakan, yaitu sebanyak lima klasifikasi. Berikut ini disajikan persamaan untuk menghitung panjang kelas pada setiap interval.

$$P = \frac{X_{max} - X_{min}}{b} = \frac{R}{b}$$

Keterangan:
P= Panjang Kelas setiap Interval
X_{max} = Nilai Maksimum
X_{min} = Nilai Minimum
R= Rentang
b= Banyak Kelas

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Dalam penelitian ini nilai maksimum penilaian adalah lima dan nilai minimum penelitian adalah satu, sehingga apabila nilai disubsitusikan kedalam persamaan sebelumnya, diperoleh hasil sebagai berikut:

$$P = \frac{5 - 1}{5} = 0{,}8$$

Berdasarkan hasil perhitungan panjang kelas setiap interval, pada gambar IV.2 disajikan klasifikasi kategori penilaian terhadap nilai rata–rata hitung,sebagai berikut:

Gambar IV.2

Garis Kontinum

Tabel IV.1

Kriteria Penilaian Indikator Pada Variabel Penelitian

No.	Persentase	Kriteria
1	1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik
2	1,80 – 2,59	Tidak Baik
3	2,60 – 3,39	Kurang Baik
4	3,40 – 4,19	Baik
5	4,20 – 5,00	Sangat Baik

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

1. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Pelayanan (X)

Pada variabel pelayanan memiliki 14 item pernyataan, dan 40 responden. Berikut disajikan hasil secara keseluruhan mengenai variabel pelayanan.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Tabel IV. 2

Rekapitulasi Analisis Deksriptif Variabel Pelayanan (X)

No	Butir Pernyataan		Skor Jawaban Responden					Skor Total	Mean	Kategori
			5	4	3	2	1			
1	Pihak toko menyediakan keranjang belanjaan ditoko sembako	F	6	13	11	10	0	135	3,38	Kurang Baik
		%	15,00%	32,50%	27,50%	25,00%	0,00%			
2	Karyawan toko berpenampilan rapi dan bersih	F	7	15	9	9	0	140	3,50	Baik
		%	17,50%	37,50%	22,50%	22,50%	0,00%			
3	Karyawan toko berpakaian sopan	F	7	16	10	7	0	143	3,58	Baik
		%	17,50%	40,00%	25,00%	17,50%	0,00%			
4	Tidak ada kesalahan dalam pengembalian uang	F	4	14	13	9	0	133	3,33	Kurang Baik
		%	10,00%	35,00%	32,50%	22,50%	0,00%			
5	Ketelitian dalam menghitung jumlah barang yang dibeli konsumen	F	5	10	17	8	0	132	3,30	Kurang Baik
		%	12,50%	25,00%	42,50%	20,00%	0,00%			
6	Karyawan hapal letak produk ditoko sembako	F	4	12	14	10	0	130	3,25	Kurang Baik
		%	10,00%	30,00%	35,00%	25,00%	0,00%			
7	Karyawan dengan cepat memberikan solusi dari keluhan dan masalah konsumen.	F	1	2	16	19	2	101	2,53	Tidak Baik
		%	2,50%	5,00%	40,00%	47,50%	5,00%			
8	Karyawan dengan tanggap mengambilkan produk yang diinginkan konsumen	F	3	13	15	9	0	130	3,25	Kurang Baik
		%	7,50%	32,50%	37,50%	22,50%	0,00%			
9	Respon cepat karyawan dalam melayani konsumen	F	5	18	12	5	0	143	3,58	Baik
		%	12,50%	45,00%	30,00%	12,50%	0,00%			
10	Memberikan informasi yang jelas tentang harga dan persediaan produk kepada konsumen	F	5	12	12	11	0	131	3,28	Kurang Baik
		%	12,50%	30,00%	30,00%	27,50%	0,00%			
11	Letak kotak saran yang mudah dijangkau konsumen	F	6	17	10	7	0	142	3,55	Baik
		%	15,00%	42,50%	25,00%	17,50%	0,00%			
12	Karyawan memperhatikan produk keinginan konsumen dan memberikan alternatif pilihan produk	F	6	19	8	7	0	144	3,60	Baik
		%	15,00%	47,50%	20,00%	17,50%	0,00%			
13	Toko sembako mengutamakan amanah	F	20	16	3	1	0	175	4,38	Sangat Baik
		%	50,00%	40,00%	7,50%	2,50%	0,00%			
14	Toko sembako mengutamakan kejujuran	F	24	11	4	1	0	178	4,45	Sangat Baik
		%	60,00%	27,50%	10,00%	2,50%	0,00%			
Total Skor dan Rata-rata								**1957**	**3,49**	**Baik**

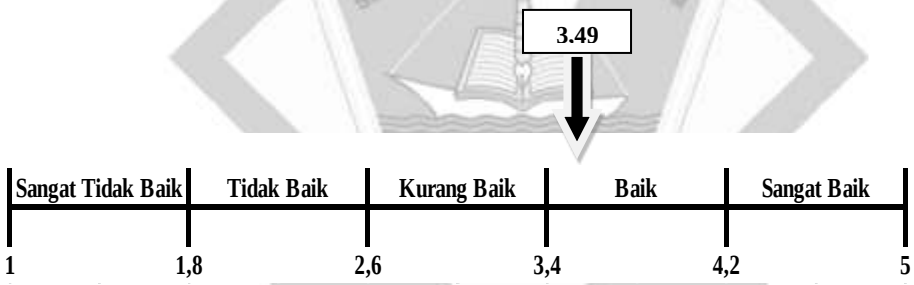
Sumber: Pengolahan Data Primer

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Berdasarkan tabel IV.2 dapat diketahui rata-rata tanggapan responden mengenai variabel Pelayanan (X). Dapat diketahui nilai skor total yaitu sebesar 1957, dan secara keseluruhan rata-rata tanggapan responden mengenai variabel Pelayanan (X) yaitu sebesar 3,49 termasuk dalam kategori baik. Adapun kriteria interpretasi skor pada variabel Pelayanan (X) dapat dilihat pada gambar IV.3 sebagai berikut:

Gambar IV.3

Garis Kontinum Variabel Pelayanan (X)



Berdasarkan gambar IV.3 mengenai garis kontinum pada variabel Pelayanan (X). Hasil tersebut menunjukkan bahwa tanggapan responden pada termasuk dalam kategori baik, yang ditunjukkan pada nilai rata-rata sebesar 3,49 berada pada rentang 3,4 – 4,2. Berdasarkan hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa tanggapan responden mengenai variabel Pelayanan (X) termasuk dalam kategori baik.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN
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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Secara detail, sebaran jawaban responden tentang pernyataa-pernyataan pada variabel Pelayanan (X)dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini.

Tabel IV.3

Item Pernyataan

Pihak Toko Menyediakan Keranjang Belanjaan Ditoko Sembako

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	6	15,00%
Setuju	13	32,50%
Kurang Setuju	11	27,50%
Tidak Setuju	10	25,00%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

Berdasarkan tabel IV.3 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenaipihak toko menyediakan keranjang belanjaan ditoko sembako. Diketahui mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 13 orang atau 32,50%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 orang atau 0,00%.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Tabel IV.4

Item Pernyataan

Karyawan Toko Berpenampilan Rapi Dan Bersih

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	7	17,50%
Setuju	15	37,50%
Kurang Setuju	9	22,50%
Tidak Setuju	9	22,50%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Berdasarkan tabel IV.4 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenaikaryawan toko berpenampilan rapi dan bersih. Diketahui mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 15 orang atau 37,50%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 orang atau 0,00%.

Tabel IV.5

Item Pernyataan

Karyawan Toko Berpakaian Sopan

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	7	17,50%
Setuju	16	40,00%
Kurang Setuju	10	25,00%
Tidak Setuju	7	17,50%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

Berdasarkan tabel IV.5 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenaikaryawan toko berpakaian sopan. Diketahui mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 16 orang atau 40,00%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0,00%

Tabel IV.6

Item Pernyataan

Tidak Ada Kesalahan Dalam Pengembalian Uang

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	4	10,00%
Setuju	14	35,00%
Kurang Setuju	13	32,50%
Tidak Setuju	9	22,50%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN
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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Berdasarkan tabel IV.6 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenaitidak ada kesalahan dalam pengembalian uang. Diketahui mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 14 orang atau 35,00%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 orang atau 0,00%.

Tabel IV.7

Item Pernyataan

Ketelitian Dalam Menghitung Jumlah Barang Yang Dibeli

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	5	12,50%
Setuju	10	25,00%
Kurang Setuju	17	42,50%
Tidak Setuju	8	20,00%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

Berdasarkan tabel IV.7 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenaiketelitian dalam menghitung jumlah barang yang dibeli. Diketahui mayoritas responden menjawab kurangsetuju yaitu sebanyak 17 orang atau 42,50%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 orang atau 0,00%.

Tabel IV.8

Item Pernyataan

Karyawan Hapal Letak Produk Ditoko Sembako

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	4	10,00%
Setuju	12	30,00%
Kurang Setuju	14	35,00%

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Tidak Setuju	10	25,00%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

Berdasarkan tabel IV.8 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenaikaryawan hapal letak produk ditoko sembako. Diketahui mayoritas responden menjawab kurang setuju yaitu sebanyak 14 orang atau 35,00%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 orang atau 0,00%.

Tabel IV.9

Item Pernyataan

Karyawan Dengan Cepat Memberikan Solusi Dari Keluhan Dan Masalah Konsumen

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	1	2,50%
Setuju	2	5,00%
Kurang Setuju	16	40,00%
Tidak Setuju	19	47,50%
Sangat Tidak Setuju	2	5,00%
Total	**40**	**100%**

Berdasarkan tabel IV.9 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenaikaryawan dengan cepat memberikan solusi dari keluhan dan masalah konsumen. Diketahui mayoritas responden menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 19 orang atau 47,50%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 1 orang atau 2,50%.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Tabel IV.10

Item Pernyataan

Karyawan Dengan Tanggap Mengambilkan Produk Yang Diinginkan Konsumen

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	3	7,50%
Setuju	13	32,50%
Kurang Setuju	15	37,50%
Tidak Setuju	9	22,50%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

Berdasarkan tabel IV.10 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenaikaryawan dengan tanggap mengambilkan produk yang diinginkan konsumen. Diketahui mayoritas responden menjawab kurang setuju yaitusebanyak 15 orang atau 37,50%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 orang atau 0,00%.

Tabel IV.11

Item Pernyataan

Respon Cepat Karyawan Dalam Melayani Konsumen

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	5	12,50%
Setuju	18	45,00%
Kurang Setuju	12	30,00%
Tidak Setuju	5	12,50%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

Berdasarkan tabel IV.11 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenairespon cepat karyawan dalam melayani konsumen. Diketahui mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 18 orang atau

STAI AULIAURRASYIDIN
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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

45,00%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 orang atau 0,00%.

Tabel IV.12

Item Pernyataan

Memberikan Informasi Yang Jelas Tentang Harga Dan Persediaan Produk Kepada Konsumen

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	5	12,50%
Setuju	12	30,00%
Kurang Setuju	12	30,00%
Tidak Setuju	11	27,50%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

Berdasarkan tabel IV.12 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenaimemberikan informasi yang jelas tentang harga dan persediaan produk kepada konsumen. Diketahui mayoritas responden menjawab setuju dan kurang setuju yaitu masing-masing sebanyak 12 atau 30,00%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 orang atau 0,00%.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Tabel IV.13

Item Pernyataan

Letak Kotak Saran Yang Mudah Dijangkau Konsumen

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	6	15,00%
Setuju	17	42,50%
Kurang Setuju	10	25,00%
Tidak Setuju	7	17,50%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Berdasarkan tabel IV.13 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenailetak kotak saran yang mudah dijangkau konsumen.Diketahui mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 17 orang atau 42,50%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 orang atau 0,00%.

Tabel IV.14

Item Pernyataan

Karyawan Memperhatikan Produk Keinginan Konsumen Dan Memberikan Alternatif Pilihan Produk

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	6	15,00%
Setuju	19	47,50%
Kurang Setuju	8	20,00%
Tidak Setuju	7	17,50%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

Berdasarkan tabel IV.14 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenaikaryawan memperhatikan produk keinginan konsumen dan memberikan alternatif pilihan produk. Diketahui mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 19 orang atau 47,50%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 orang atau 0,00%.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Tabel IV.15

Item Pernyataan

Toko Sembako Mengutamakan Amanah

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	20	50,00%
Setuju	16	40,00%
Kurang Setuju	3	7,50%
Tidak Setuju	1	2,50%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

Berdasarkan tabel IV.15 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenaitoko sembako mengutamakan amanah. Diketahui mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 20 orang atau 50,00%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 orang atau 0,00%.

Tabel IV.16

Item Pernyataan

Toko Sembako Mengutamakan Kejujuran

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	24	60,00%
Setuju	11	27,50%
Kurang Setuju	4	10,00%
Tidak Setuju	1	2,50%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

Berdasarkan tabel IV.16 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenaitoko sembako mengutamakan kejujuran. Diketahui mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 24 orang atau 60,00%.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 orang atau 0,00%.

2. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Pada variabel pelayanan memiliki 14 item pernyataan, dan 40 responden. Berikut disajikan hasil secara keseluruhan mengenai variabel kepuasan konsumen.

Tabel IV.17

Rekapitulasi Analisis Deksriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No	Butir Pernyataan		Skor Jawaban Responden					Skor Total	Mean	Kategori
			5	4	3	2	1			
1	Toko sembako rapi, bersih dan nyaman	F	7	10	13	10	0	134	3,35	Kurang Baik
		%	17,50%	25,00%	32,50%	25,00%	0,00%			
2	Ketersediaan fasilitas bagi pelanggan di toko sembako	F	8	15	10	7	0	144	3,60	Baik
		%	20,00%	37,50%	25,00%	17,50%	0,00%			
3	Toko sembako memiliki tata letak barang yang rapi	F	8	15	9	8	0	143	3,58	Baik
		%	20,00%	37,50%	22,50%	20,00%	0,00%			
4	Toko sembako memliki ruang yang luas	F	1	4	14	19	2	103	2,58	Tidak Baik
		%	2,50%	10,00%	35,00%	47,50%	5,00%			
5	Toko sembako memiliki tata letak barang yang tidak berubah-ubah	F	6	10	13	11	0	131	3,28	Kurang Baik
		%	15,00%	25,00%	32,50%	27,50%	0,00%			
6	Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan pelayanan yang baik	F	20	16	3	1	0	175	4,38	Sangat Baik
		%	50,00%	40,00%	7,50%	2,50%	0,00%			
7	Toko sembako sebagai tempat berbelanja pelayanan yang cepat dan mudah	F	7	14	12	7	0	141	3,53	Baik
		%	17,50%	35,00%	30,00%	17,50%	0,00%			
8	Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan pelayanan yang ramah	F	23	14	2	1	0	179	4,48	Sangat Baik
		%	57,50%	35,00%	5,00%	2,50%	0,00%			
9	Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan produk yang lengkap	F	6	12	12	10	0	134	3,35	Kurang Baik
		%	15,00%	30,00%	30,00%	25,00%	0,00%			
10	Toko sembako seabagai tempat berbelanja yang menyediakan banyak alternatif pilihan produk	F	4	14	13	9	0	133	3,33	Kurang Baik
		%	10,00%	35,00%	32,50%	22,50%	0,00%			

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

No	Butir Pernyataan		Skor Jawaban Responden					Skor Total	Mean	Kategori
			5	4	3	2	1			
11	Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan harga yang relatif murah	F	7	17	10	6	0	145	3,63	Baik
		%	17,50%	42,50%	25,00%	15,00%	0,00%			
12	Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan proses yang cepat dan mudah	F	8	14	12	6	0	144	3,60	Baik
		%	20,00%	35,00%	30,00%	15,00%	0,00%			
13	Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan adanya negosiasi	F	5	13	13	9	0	134	3,35	Kurang Baik
		%	12,50%	32,50%	32,50%	22,50%	0,00%			
14	Toko sembako sebagai tempat dengan akses media komunikasi yang mudah	F	1	5	11	21	2	102	2,55	Tidak Baik
		%	2,50%	12,50%	27,50%	52,50%	5,00%			
Total Skor dan Rata-rata								**1942**	**3,47**	**Baik**

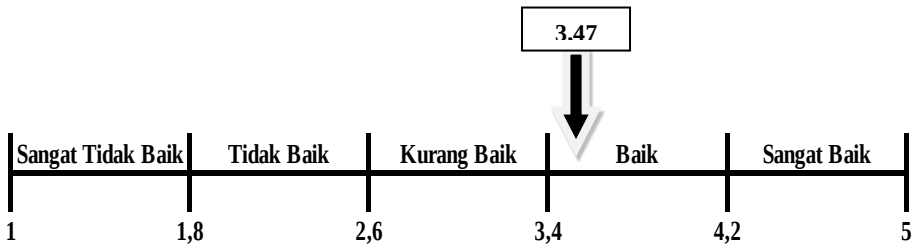
Sumber: Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel IV.18 dapat diketahui rata-rata tanggapan responden mengenai variabel Kepuasan Konsumen (Y). Dapat diketahui nilai skor total yaitu sebesar 1942, dan secara keseluruhan rata-rata tanggapan responden mengenai variabel Kepuasan Konsumen (Y) yaitu sebesar 3,47 termasuk dalam kategori baik. Adapun kriteria interpretasi skor pada variabelKepuasan Konsumen (Y)dapat dilihat pada gambar IV.4 sebagai berikut.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Gambar IV.4

Garis Kontinum Variabel Kepuasan Konsumen (Y)



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Berdasarkan gambar IV.4 mengenai garis kontinum pada variabel Kepuasan Konsumen (Y). Hasil tersebut menunjukkan bahwa tanggapan responden pada termasuk dalam kategori baik, yang ditunjukkan pada nilai rata-rata sebesar 3,47 berada pada rentang 3,4 – 4,2. Berdasarkan hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa tanggapan responden mengenai variabel Kepuasan Konsumen (Y)termasuk dalam kategori baik.

Secara detail, sebaran jawaban responden tentang pernyataa-pernyataan pada variabel Kepuasan Konsumen (Y) dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini.

Tabel IV.18

Item Pernyataan

Toko Sembako Rapi, Bersih Dan Nyaman

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	7	17,50%
Setuju	10	25,00%
Kurang Setuju	13	32,50%
Tidak Setuju	10	25,00%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

Berdasarkan tabel IV.18 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenaitoko sembako rapi, bersih dan nyaman. Diketahui mayoritas responden menjawab kurang setuju yaitu sebanyak 13 orang atau 32,50%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 orang atau 0,00%.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN
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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Tabel IV.19

Item Pernyataan

Ketersediaan Fasilitas Bagi Pelanggan Di Toko Sembako

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	8	20,00%
Setuju	15	37,50%
Kurang Setuju	10	25,00%
Tidak Setuju	7	17,50%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

Berdasarkan tabel IV.19 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenaiketersediaan fasilitas bagi pelanggan di toko sembako. Diketahui mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 15 orang atau 37,50%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 orang atau 0,00%.

Tabel IV.20

Item Pernyataan

Toko Sembako Memiliki Tata Letak Barang Yang Rapi

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	8	20,00%
Setuju	15	37,50%
Kurang Setuju	9	22,50%
Tidak Setuju	8	20,00%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

Berdasarkan tabel IV.20 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenaitoko sembako memiliki tata letak barang yang rapi. Diketahui mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 15 orang atau

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

37,50%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 orang atau 0,00%.

Tabel IV.21

Item Pernyataan

Toko Sembako Memliki Ruang Yang Luas

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	1	2,50%
Setuju	4	10,00%
Kurang Setuju	14	35,00%
Tidak Setuju	19	47,50%
Sangat Tidak Setuju	2	5,00%
Total	**40**	**100%**

Berdasarkan tabel IV.21 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenai toko sembako memliki ruang yang luas. Diketahui mayoritas responden menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 19 orang atau 47,50%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 1 orang atau 2,50%.

Tabel IV.22

Item Pernyataan

Toko Sembako Memiliki Tata Letak Barang Yang Tidak Berubah-Ubah

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	6	15,00%
Setuju	10	25,00%
Kurang Setuju	13	32,50%
Tidak Setuju	11	27,50%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

Berdasarkan tabel IV.22 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenaitoko sembako memiliki tata letak barang yang tidak berubah-

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN
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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

ubah. Diketahui mayoritas responden menjawab kurang setuju yaitu sebanyak 13orang atau 32,50%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 orang atau 0,00%.

Tabel IV.23

Item Pernyataan

Toko Sembako Sebagai Tempat Berbelanja Dengan Pelayanan Yang Baik

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	20	50,00%
Setuju	16	40,00%
Kurang Setuju	3	7,50%
Tidak Setuju	1	2,50%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

Berdasarkan tabel IV.23 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenai toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan pelayanan yang baik. Diketahui mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 20 orang atau 50,00%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 orang atau 0,00%.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Tabel IV.24

Item Pernyataan

Toko Sembako Sebagai Tempat Berbelanja Pelayanan

yang Cepat Dan Mudah

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	7	17,50%
Setuju	14	35,00%
Kurang Setuju	12	30,00%

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	7	17,50%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

Berdasarkan tabel IV.24 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenaitoko sembako sebagai tempat berbelanja pelayanan yang cepat dan mudah. Diketahui mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 14 orang atau 35,00%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 orang atau 0,00%.

Tabel IV.25 Item Pernyataan

Toko Sembako Sebagai Tempat Berbelanja Dengan Pelayanan Yang Ramah

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	23	57,50%
Setuju	14	35,00%
Kurang Setuju	2	5,00%
Tidak Setuju	1	2,50%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Berdasarkan tabel IV.25 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenaitoko sembako sebagai tempat berbelanja dengan pelayanan yang ramah. Diketahui mayoritas responden menjawab sangat setujuyaitu sebanyak 23 orang atau 57,50%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 orang atau 0,00%.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Tabel IV.26

Item Pernyataan

Toko Sembako Sebagai Tempat Berbelanja Dengan Produk Yang Lengkap

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	6	15,00%
Setuju	12	30,00%
Kurang Setuju	12	30,00%
Tidak Setuju	10	25,00%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

Berdasarkan tabel IV.26 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenaitoko sembako sebagai tempat berbelanja dengan produk yang lengkap. Diketahui mayoritas responden menjawab setuju dan kurang setuju yaitu masing-masing sebanyak 12 orang atau 30,00%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 orang atau 0,00%.

Tabel IV.27

Item Pernyataan

Toko Sembako Seabagai Tempat Berbelanja Yang Menyediakan Banyak Alternatif Pilihan Produk

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	4	10,00%
Setuju	14	35,00%
Kurang Setuju	13	32,50%
Tidak Setuju	9	22,50%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

Berdasarkan tabel IV.27 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenaitoko sembako seabagai tempat berbelanja yang menyediakan

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN
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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

banyak alternatif pilihan produk. Diketahui mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 14 orang atau 35,00%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 orang atau 0,00%.

Tabel IV.28

Item Pernyataan

Toko Sembako Sebagai Tempat Berbelanja Dengan Harga Yang Relatif Murah

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	7	17,50%
Setuju	17	42,50%
Kurang Setuju	10	25,00%
Tidak Setuju	6	15,00%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

Berdasarkan tabel IV.28 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenaitoko sembako sebagai tempat berbelanja dengan harga yang relatif murah. Diketahui mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 17 orang atau 42,50%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 orang atau 0,00%.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Tabel IV.29

Item Pernyataan

Toko Sembako Sebagai Tempat Berbelanja Dengan Proses Yang Cepat Dan Mudah

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	8	20,00%
Setuju	14	35,00%
Kurang Setuju	12	30,00%

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Tidak Setuju	6	15,00%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

Berdasarkan tabel IV.29 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenaitoko sembako sebagai tempat berbelanja dengan proses yang cepat dan mudah. Diketahui mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 14 orang atau 35,00%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 orang atau 0,00%.

Tabel IV.30

Item Pernyataan

Toko Sembako Sebagai Tempat Berbelanja Dengan Adanya Negosiasi

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	5	12,50%
Setuju	13	32,50%
Kurang Setuju	13	32,50%
Tidak Setuju	9	22,50%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total	**40**	**100%**

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Berdasarkan tabel IV.30 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenaitoko sembako sebagai tempat berbelanja dengan adanya negosiasi. Diketahui mayoritas responden menjawab setujudan kurang setuju yaitu masing-masing sebanyak 13 orang atau 32,50%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat tidak setuju yaitu sebanyak 0 orang atau 0,00%.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Tabel IV.31

Item Pernyataan

Toko Sembako Sebagai Tempat Dengan Akses Media Komunikasi Yang Mudah

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	1	2,50%
Setuju	5	12,50%
Kurang Setuju	11	27,50%
Tidak Setuju	21	52,50%
Sangat Tidak Setuju	2	5,00%
Total	**40**	**100%**

Berdasarkan tabel IV.31 dapat diketahui sebaran responden berdasarkan pernyataan mengenaitoko sembako sebagai tempat dengan akses media komunikasi yang mudah. Diketahui mayoritas responden menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 21 orang atau 52,50%. Sedangkan minoritasnya responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 1 orang atau 2,50%.

C. Analisis Data

1. Uji Instrumen

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dipergunakan untuk mengukur apa yang diukur. Adapun caranya adalah dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing item pernyataan dengan skor total individu.Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program *SPSS For Windows*. Dalam penelitian ini pengujian validitas dilakukan terhadap 40 responden. Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai r_{hitung} (*Corrected Item Total Correlation*) > r_{tabel} sebesar 0,312, untuk df = 40-2 = 38; a = 0,05 maka item pernyataan tersebut valid dan sebaliknya.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

2. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Pengertian validitas tersebut menunjukkan ketepatan dan kesesuaian alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel. Alat ukur dapat dikatakan valid jika benar-benar sesuai dan jawaban secara cermat tentang variabel yang akan diukur.

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel pelayanan dengan 14 item pernyataan adalah sebagai berikut:

Tabel IV.32 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X)

No	Nilai *Corrected Item Total/rhitung*	Rtabe	keterangan
1	0,550	0,312	Valid
2	0,780	0,312	Valid
3	0,607	0,312	Valid
4	0,661	0,312	Valid
5	0,834	0,312	Valid
6	0,495	0,312	Valid
7	0,328	0,312	Valid
8	0,620	0,312	Valid
9	0,655	0,312	Valid
10	0,745	0,312	Valid
11	0,635	0,312	Valid
12	0,647	0,312	Valid
13	0,656	0,312	Valid
14	0,451	0,312	Valid

Sumber: Pengolahan Data

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Berdasarkan tabel IV.32 mengenai hasil uji validitas pada variabel pelayanan.Dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel pelayanan semua item pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat disimpulkan semua item pernyataan valid.

Tabel IV.33 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No	Nilai *Corrected Item Total/rhitung*	Rtabe	keterangan
1	0,830	0,312	Valid
2	0,755	0,312	Valid
3	0,721	0,312	Valid
4	0,403	0,312	Valid
5	0,717	0,312	Valid
6	0,567	0,312	Valid
7	0,655	0,312	Valid
8	0,533	0,312	Valid
9	0,663	0,312	Valid
10	0,662	0,312	Valid
11	0,733	0,312	Valid
12	0,673	0,312	Valid
13	0,681	0,312	Valid
14	0,506	0,312	Valid

Sumber: Pengolahan Data

Berdasarkan tabel IV.33 mengenai hasil uji aliditas pada variabel kepuasan konsumen.Dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel kepuasan konsumen semua item pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat disimpulkan semua item pernyataan valid.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang dinyatakan valid.Suatu variabel dikatakan reliable atau handal jika jawaban terhadap pernyataan selalu konsisten.

Koefisien reliabilitas instrument dimaksudkan untuk melihat konsistensi hawaban butir-butir pernyataan yang diberikan oleh responden. Uji reliabilitas (uji keandalan) dalam penelitian ini menggunakan metode *alpha cronbach's*. Instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

menghasilkan data yang sama. Pengujian realibilitas ini dilakukan dengan mlenggunakan bantuan *SPSS.*

Adapun hasil uji reliabilitas untuk masing-masing variabel penelitian disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel IV.34 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Butir Pernyataan	**Koefisien Reliabilitas**	**Nilai Kritis**	**Keterangan**
Pelayanan (X)	0,911	0,60	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,924	0,60	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data

Berdasarkan tabel IV.34 mengenai uji reliabilitas dari kedua variabel penelitian. Dapat hasil pengujian reliabilitas semua item pada kedua variabel mempunyai reliabilitas yang baik karena memiliki nilai *alpha cronbach's*yang lebih besar dari nilai kritis (0,60) seperti terlihat pada tabel di atas. Dengan demikiansetiap pernyataan pada kuisioner tersebut dapat dianalisa lebih lanjut.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk memprediksi permintaan dimasa yang akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*). Dari hasil perhitungan diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$\hat{Y} = 11{,}285 + 0{,}706X$$

Tabel IV. 35

Hasil Output Estimasi Regresi

Coefficients					
model	**B**	**Std. Error**	**Beta**	**T**	**Sig**
(constant)	11.285	4.484		2.516	.016
Pelayanan (X)	0.706	.121	.687	5.831	.000

Sumber: Pengolahan Data

Berdasarkan tabel IV.35 dapat diketahui nilai konstanta sebesar 11,285 yang artinya jika Pelayanan (X) bertambah 1%, maka Kepuasan Konsumen (Y) nilainya bertambah yaitu 0,706. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Pelayanan (Y), semakin tinggi pelayanan maka semakin meningkat kepuasan konsumennya.

Untuk lebih mempermudah penelitian yang dilakukan, dalam menganalisis data peneliti juga melakukan pengujian dengan cara manual dengan melakukan rekapitulasi terhadap angket variabel Pelayanan (X) dan Kepuasan Konsumen (Y) yang dapat dilihat pada tabel berikut:

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Tabel IV.36

Rekapitulasi hasil Angket

No.	X	Y
1	37	39
2	23	28
3	39	36
4	18	20
5	30	22
6	34	34
7	40	45
8	37	42

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

No.	X	Y
9	51	47
10	53	52
11	32	27
12	28	26
13	48	52
14	36	18
15	27	24
16	29	34
17	32	37
18	35	31
19	43	36
20	44	47
21	36	41
22	36	31
23	46	42
24	44	39
25	23	37
26	41	30
27	30	41
28	40	43
29	42	49
30	40	39
31	25	37
32	27	39
33	26	26
34	41	33
35	48	43
36	55	51
37	42	52
38	25	27
39	28	28
40	27	43
Jumlah	**1438**	**1467**

Setelah itu, peneliti akan membuat langkah-langkah untuk menjawab analisis regresi linier sederhana, yaitu sebagai berikut:

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Langkah pertama (I)

Membuat H_a dan H_o dalam bentuk kalimat, yaitu:

H_a : Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di toko sembako pasar Pulau palas dalam tinjauan Ekonomi Islam.

H_o : Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di toko sembako pasar Pulau palas dalam tinjauan Ekonomi Islam.

Langkah kedua (II)

Membuat H_a dan H_o dalam bentuk statistik, yaitu:

$H_a : r \neq 0$

$H_o : r = 0$

Langkah ketiga (III):

Membuat tabel penolong untuk menghitung angka statistic sebagai berikut:

Tabel IV.37

Tabel penolong menghitung statistik

No.	X	Y	X2	Y2	XY
1	37	39	1401	1556	1476
2	23	28	520	772	634
3	39	36	1556	1325	1436
4	18	20	330	414	369
5	30	22	902	505	675
6	34	34	1156	1174	1165
7	40	45	1574	1989	1770
8	37	42	1386	1777	1569
9	51	47	2575	2222	2392
10	53	52	2775	2707	2741
11	32	27	1000	710	843
12	28	26	810	678	741

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

No.	X	Y	X2	Y2	XY
13	48	52	2330	2702	2509
14	36	18	1283	319	640
15	27	24	710	555	628
16	29	34	863	1146	995
17	32	37	1006	1377	1177
18	35	31	1216	948	1074
19	43	36	1836	1298	1544
20	44	47	1900	2182	2036
21	36	41	1274	1659	1454
22	36	31	1271	970	1111
23	46	42	2158	1748	1942
24	44	39	1932	1489	1696
25	23	37	541	1402	871
26	41	30	1712	886	1232
27	30	41	899	1696	1235
28	40	43	1579	1815	1693
29	42	49	1771	2401	2062
30	40	39	1574	1525	1549
31	25	37	631	1365	928
32	27	39	742	1546	1071
33	26	26	684	669	676
34	41	33	1661	1084	1342
35	48	43	2344	1850	2083
36	55	51	2995	2594	2787
37	42	52	1773	2706	2191
38	25	27	638	708	672
39	28	28	803	779	791
40	27	43	723	1856	1159
Jumlah	**∑1438**	∑1467	**∑54837**	**∑57100**	**∑54955**

Langkah ke empat (IV)

Memasukan angka angka statistic ke dalam rumus, yaitu

Menghitung rumus b

$$b = \frac{n\,.\,\sum XY - (\sum X)\,.\,(\sum Y)}{n\,.\,\sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{40.\ 54955 - (1438)(1467)}{40\,.\ 54837 - (1438)^2}$$

$$b = \frac{2198200 - 2.109546}{2193480 - 2067844}$$

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

$b = \frac{88.654}{125636}$

b =0,7056

dibulatkan menjadi 0,706

Menghitung rumus a

$a = \frac{\sum Y - b \,.\, \sum X}{n}$

$a = \frac{1467 - 0{,}706 \,.\, 1438}{40}$

$a = \frac{1467 - 1015{,}228}{40}$

$a = \frac{451{,}772}{40}$

a = 11,285

Menghitung persamaan regresi linier sederhana

$\hat{Y} = \alpha + bX$

$\hat{Y} = 11{,}285 + 0{,}706\ X$

5. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya.

Tabel IV.38

Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error
1	.687	.472	.458	.676177

Sumber: Pengolahan Data

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,687.

Peneliti juga menghitung secara manual, dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{n\,\Sigma XY-(\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{n\,\Sigma X^2-(\Sigma X)^2\}\{n\,\Sigma Y^2-(\Sigma Y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{40\ 54955-(1438)(1467)}{\sqrt{\{40.54837-(1438)^2\}\{40.57100-(1467)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{88042}{128126}$$

$$r_{xy} = 0{,}687$$

Setelah diketahui nilai R sebesar 0,687, maka koefisien determinasi dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

KD $= R^2 \times 100\%$

$= (0{,}687)^2 \times 100\%$

$= 47{,}2\%$

Dengan demikian, berdasarkan nilai koefisien determinasi Kepuasan Konsumen (Y) dipengaruhi Pelayanan (X) sebesar 47,2%, sedangkan sissanya yaitu 42,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

6. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji pengaruh variabel Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Konsumen(Y).

Hipotesis:

H_a : Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di toko sembako pasar Pulau palas dalam tinjauan Ekonomi Islam.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

H_0 : Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di toko sembako pasar Pulau palas dalam tinjauan Ekonomi Islam.

Hipotesis dalam bentuk statistik, yaitu:

$H_a : r \neq 0$

$H_o : r = 0$

Kaidah pengujian signifikan:

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak artinya signifikan dan jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima artinya tidak signifikan.

Tingkat signifikan (α) sebesar 5%, dan derajat kebebasan (v) = (n-(k+1)) = 40 – (1+1) = 38) didapat nilai t_{tabel} 2,024.

Tabel IV. 39

Pengujian Hipotesis

Variabel	**t_{hitung} : t_{tabel}**		**Prob.Sig**		**Keterangan**
X -> Y	5,83	2,024	0,000	0,05	Terdapat Pengaruh Signifikan

Sumber: Pengolahan Data

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Berdasarkan tabel IV.39 mengenai uji hipotesis. Dapat diketahui nilai t_{hitung} untuk variabel Pelayanan (X) sebesar 5,83, t_{tabel} 2,024, dan memiliki signifikansi 0,000. Dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ditoko sembako pasar Pulau palas dalam tinjauan Ekonomi Islam.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Peneliti juga menghitung secara manual dengan rumus:

Pengujian Hipotesis (Uji t)

$t_{hitung} = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$

$t_{hitung} = 0{,}687 \frac{\sqrt{40-2}}{\sqrt{1-0{,}687^2}}$

$t_{hitung} = 5{,}83$

7. Pelayanan Di Toko Sembako Pasar Pulau Palas Dalam Tinjauan Ekonomi Islam

Ekonomi dan praktik bisnis islam berkaitan sangat erat dengan akidah dan syariah islam sehingga seseorang tidak akan memahami pandangan islam tentang ekonomi dan bisnis tanpa memahami dengan baik akidah dan syariat islam. Pelayanan dalam islam adalah keseluruhan fitur dan karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat dan sesuai dengan nilai-nilai islam. Islam menekankan Sisi moralitas, karena itu hukum-hukum yang ditetapkan Allah termasuk dalam aspek ekonomi atau bisnis selalu dikaitkan dengan moral yang melahirkan hubungan timbal balik yang harmonis.

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Pelayanan dalam islam berkaitan erat dengan moral pebisnis. konteks moralitas dalam pelayanan terdapat beberapa hal yang harus ada yaitu:

a. Kejujuran

Kejujuran yang dimaksud bermula dengan jujur pada diri sendiri yang berlanjut dengan berlaku jujur terhadap orang lain. Tanpa kejujuran, semua hubungan termasuk hubungan bisnis tidak akan baik karena kunci utama keberhasilan bisnis adalah kejujuran.

b. Pemenuhan janji dan perjanjian

salah satu konsekuensi dari kejujuran adalah pemenuhan janji dan syarat-syarat perjanjian. Dua pihak yang bertransaksi pada dasarnya saling percaya akan kebenaran mitranya dalam segala hal yang berkaitan dengan bisnis. Memberikan pelayanan kepada pelanggan jika janji atau syarat perjanjian diabaikan maka kepercayaan menjadi cedera yang bukan saja dapat membatalkan transaksi tetapi juga menghambat terjadinya transaksi baru. Al-Qur'an dan Sunnah secara tegas memerintahkan untuk memenuhi segala macam janji dan ikatan perjanjian.

c. Toleransi, keluasan dan keramahtamahan

Bisnis bukan sekedar memperoleh keuntungan materi semata tetapi juga menjalin hubungan yang harmonis pada ada giliran nya menguntungkan kedua pihak, karenanya kedua pihak harus mengedepankan toleransi keluasan dan keramahtamahan yang

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

seimbang. Dalam pelayanan berbisinis ada ungkapan yang menyatakan “ pembeli atau konsumen adalah raja” ada benarnya, tapi dalam saat yang sama ada batasnya. Batas-batas itu melahirkan hak buat pembeli dan juga hak buat penjual.

Pelayanan dalam tinjauan Islam adanya keramahtaman dalam melayani konsumen merupakan hal yang mesti dilakukan.

Nabi SAW bersabda:

{رَحِمَ اللهُ رَجُلاً سَمْحَا اِذَا بَاعَ وَاِذَا اشْتَرَى وَاِذَا اقْتَضَ}

Artinya:

Allah merahmati seseorang yang ramah tamah dan toleran dalam menjual membeli dan menagih. (HR. Bukhari dan at Tirmidzi).

Bentuk-bentuk toleransi dan keramahtamahan itu antara lain tidak menarik keuntungan yang melampaui batas kewajaran, menambah untuk kepentingan pembeli kadar takaran dan timbangan, bertoleransi menerima kembali dalam batas tertentu barang yang dijualnya jika pembeli merasa tidak puas dengannya, serta berkata baik dan bersikap ramah dan lemah lembut kepada sesama manusia.

Pelayanan di toko sembako H. Aran pasar pulau Palas telah menerapkan konteks moralitas pelayanan dalam islam yaitu harus adanya kejujuran, pemenuhan janji dan perjanjian, serta toleransi, keluasan dan keramahtamahan di dalam menjalankan usahanya. Dilihat dari pernyataan pada indikator dimensi pelayanan dalam islam yaitu dimensi kepatuhan syariah memiliki jumlah skor total paling

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

besar dari pernyataan lainnya, serta pada hasil wawancara kepada pemilik toko bahwanya toko sembako memberikan pelayanan yang ramah dan baik kepada konsumen. Dari hal tersebut maka dapat dikatakan bahwa pelayanan di toko sembako telah sesuai dengan pelayanan dalam tinjauan Ekonomi Islam.

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis dan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan beberapa hal sebeagai berikut:

1. Pelayanan dalam tinjauan ekonomi islam berkaitan erat dengan moral pebisnis. konteks moralitas dalam pelayanan terdapat beberapa hal yang harus harus ada yaitu adanya kejujuran, pemenuhan janji dan perjanjian, dan adanya toleransi, keluasan serta kerahtamahan. Dilihat dari hasil pernyataan pada indikator dimensi kepatuhan syariah memiliki skor tertinggi dan hasil wawancara bahwanya toko sembako memberikan pelayanan yang ramah dan baik kepada konsumen. Dari hal tersebut maka dapat dikatakan bahwa pelayanan di toko sembako telah sesuai dengan pelayanan dalam tinjauan Ekonomi Islam.
2. Terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Toko Sembako Pasar Pulau Palas. Dari hasil pengujian telah didapat persamaan regresi 11,285 + 0,706X sehingga dapat dikatakan pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen ditoko sembako pasar Pulau palas. Hal ini dibuktikan dengan uji hipotesis Ha diterima dan H_0 ditolak dikarenakan nilai $t_{hitung}>t_{tabel}$ (5,83>2,024). Nilai koefisien deteminasi 0,472 artinya sumbangan pengaruh variabel pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar 47,2%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

B. Saran

Adapun saran – saran dalam penelitian ini ditujukan kepada berbagai pihak yang terkait dengan penelitian ini, yaitu:

1. Bagi peneliti sendiri, agar dapat mengimplementasikan apa yang telah didapat dalam proses penelitian ini.
2. Bagi toko sembako, agar selalu memperhatikan hal hal yang berkaitan dengan pelayanan baik dari segi fisik maupun non fisik, memperhatikan produk yang dibutuhkan konsumen, mengutamakan amanah dan kejujuran dalam bertransaksi serta meningkatkan mutu kualitas pelayanan dan produk yang dijual sehingga menimbulkan rasa kepuasan berbelanja dari konsumen.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar menambah variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga lebih memperkuat hasil penelitian dan dapat dipergunakan oeh pihak terkait dengan kepuasan konsumen.

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

DAFTAR PUSTAKA

Al Arif, M. Nur Rianto. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.

Algifari. (2019). *Mengukur kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.

Alma, Buchari. (2003). *Pemasaran Strategik*. Bandung: Alfabeta.

Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.Jakarta: PT Rineka Cipta.

Bugin, Burhan. (2010). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.

Daryanto, Setyobudi Ismanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan prima*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.

FN Romadhona. (2018). Skripsi: "*Tingkat kepuasan Nasabah Tehadap Pelayanan BMT"* .IAN Tulung Agung.

Hakim, Lukman . (2012) . *Prinsip - Prinsip Ekonomi Islam.*Erlangga.

Kirom, Bahrul. (2018). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.*Bandung: Pustaka Reka Cipta.

Lupiyoadi, Rambat. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Raras, Anggono. (2008). *Menjadi Manajer Sukses*. Bandung: Alfabeta.

Riduwan, (2007). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan Dan Penelitian Pemula.* Bandung: Alfabeta.

Sauri, Supian. (2017). *Tesis: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap kepuasan dan Kepercayaan Anggota di pusat Koperasi Syariah Al kamil*. Jawa Timur: UIN Maulana Malik Ibrahim.

Shihab, M. Quraish. (2011). *Bisnis Sukses Dunia Akhirat*. Tanggerang: Lentera Hati.

Siregar, Sofyan. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*.Jakarta: Kencana.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Solimun, (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Perspektif Sistem*. Malang:UB Press.

Sugiyono. (2016). Metode *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

---------- (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

---------- (2016). *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung: Alfabeta.

Suhendi, hendi. (2016). *Fiqh Mualamah.* Jakarta: Rajawali Pers.

Suprayitno, Eko. (2005). *Ekonomi Islam.* Yogyakarta: Graha ilmu.

William, McHugh. (2014). *Pengantar Bisnis Understanding Business*. Jakarta: Salemba Empat.

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

ANGKET PENELITIAN

Program Studi Ekonomi Syariah

STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Kepada Yth, Saudara/I yang menjadi Responden

Pulau palas, Kec. Tembilahan Hulu

Assalamu'alaikum wr.wb

Perkenalkan saya Widiawati dari mahasiswi Program Studi Ekonomi Syariah STAI Auliaurrasyidin Tembilahan, meminta waktu sejenak untuk mengisi angket penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas akhir Skripsi saya yang berjudul "**Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen ditoko sembako pasar Pulau palas**". Angket ini terkait dengan judul skripsi yaitu mengenai pelayanan dan kepuasan konsumen ditoko sembako. Angket ini bukanlah suatu tes sehingga tidak ada jawaban pernyataan salah atau benar.

Jawaban yang terbaik adalah yang sesuai dengan keadaan dan perasaan saudara/saudari. Oleh karena itu, saya berharap saudara/saudari mengisi angket ini dengan sejujur jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Atas bantuan dan kerjasamanya, saya ucapkan Terimakasih.

Hormat saya

Widiawati

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

ANGKET PENELITIAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nomor (di isi oleh peneliti) : ☐☐

Nama :

Jenis kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Umur :

B. PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Tulislah identitas terlebih dahulu pada klom yang telah disediakan.
2. Pilihlah salah satu jawaban dari pernyataan-pernyataan yang tersedia dengan memberi tanda centang (√) dengan ketentuan sebagai berikut:

SS : Jika anda **Sangat Setuju** dengan pernyataan

S : jika anda **Setuju** dengan pernyataan

KS : jika anda **Kurang Setuju** dengan pernyataan

TS : jika anda **Tidak Setuju** dengan pernyataan

STS : jika anda **Sangat Tidak Setuju** dengan pernyataan

Contoh:

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Pertanyaan menyangkut pelayanan		√			
	Pertanyaan menyangkut kepuasan konsumen	√				

C. PELAYANAN TOKO SEMBAKO

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	**Berwujud**					
	a. Ketersediaan peralatan membawa belanja ke kasir: ➢ Pihak toko menyediakan keranjang belanjaan ditoko sembako.					
	b. Penampilan karyawan yang menarik ➢ Karyawan toko berpenampilan rapi dan bersih					
	➢ Karyawan toko berpakaian sopan					
2.	**Realibilitas**					
	a. Ketelitian kasir melayani konsumen: ➢ Tidak ada kesalahan dalam pengembalian uang.					
	➢ Ketelitian dalam menghitung jumlah barang yang dibeli konsumen.					
	b. Kemampuan karyawan menguasai penempatan produk: ➢ Karyawhan apal letak produk ditoko sembako					
3.	**Ketanggapan**					
	a. Kecepatan karyawan menangani masalah konsumen: ➢ Karyawan dengan cepat memberikan solusi dari keluhan dan masalah konsumen.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

	b. Daya tanggap seluruh karyawan membantu konsumen berbelanja: ➢ Karyawan dengan tanggap mengambilkan produk yang di inginkan konsumen.					
	➢ Respon cepat karyawan dalam melayani konsumen.					
4.	**Jaminan dan Kepastian** a. Pemberi informasi yang jelas kepada pelanggan: ➢ Memberikan informasi yang jelas tentang harga dan persediaan produk kepada konsumen.					
5.	**Empati** a. Ketersediaan kotak saran: ➢ Letak kotak saran yang mudah dijangkau konsumen.					
	b. Kemauan karyawan memberikan perhatian secara individu: ➢ Karyawan memperhatikan produk keinginan konsumen dan memberikan alternatif pilihan produk.					
6.	**Kepatuhan Syariah** ➢ Toko sembako mengutamakan amanah.					
	➢ Toko sembako mengutamakan kejujuran.					

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
asyidin Tembilahan

D. KEPUASAN KONSUMEN

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	a. Toko sembako sebagai tempat berbelanja yang nyaman: ➢ Toko sembako rapi, bersih dan nyaman.					
	➢ Ketersediaan fasilitas bagi pelanggan di toko sembako.					
	➢ Toko sembako memiliki tata letak barang yang rapi					
	➢ Toko sembako memiliki ruang yang luas.					
	➢ Toko sembako memiliki tata letak barang yang tidak berubah – ubah.					
	b. Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan kualitas pelayanan yang baik: ➢ Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan pelayanan yang baik.					
	➢ Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan pelayanan yang cepat dan mudah.					
	➢ Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan pelayanan yang ramah.					
	c. Toko sembako sebagai tempat berbelanja yang memenuhi kebutuhan konsumen. ➢ Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan produk yang lengkap.					
	➢ Toko sembako sebagai tempat berbelanja yang menyediakan banyak alternatif pilihan produk.					
	➢ Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan harga yang relatif murah.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

	➢ Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan proses yang cepat dan mudah.					
	➢ Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan adanya negosiasi.					
	➢ Toko sembako sebagai tempat dengan akses media komunikasi yang mudah					

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

SERI YANTI SIAGIAN,S.Pd.I., M.Pd
NIDN. 2119109102

Tembilahan, 04 Febuari 2021

Peneliti

WIDIAWATI
NIRM.1209.17.08276

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

ANGKET PENELITIAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nomor (di isi oleh peneliti) : 0 1

Nama : FATIMAH

Jenis kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan

Umur : 39

B. PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Tulislah identitas terlebih dahulu pada klom yang telah disediakan.
2. Pilihlah salah satu jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang tersedia dengan memberi tanda centang (√) dengan ketentuan sebagai berikut:

SS : Jika anda **Sangat Setuju** dengan pertanyaan

S : jika anda **Setuju** dengan pertanyaan

KS : jika anda **Kurang Setuju** dengan pertanyaan

TS : jika anda **Tidak Setuju** dengan pertanyaan

STS : jika anda **Sangat Tidak Setuju** dengan pertanyaan

Contoh:

No	Pertanyaan	Alternatif jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Pertanyaan menyangkut pelayanan		√			
	Pertanyaan menyangkut kepuasan konsumen	√				

C. PELAYANAN TOKO SEMBAKO

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	**Berwujud**					
	a. Ketersediaan peralatan membawa belanja ke kasir: ➢ Pihak toko menyediakan keranjang belanjaan ditoko sembako.	✓				
	b. Penampilan karyawan yang menarik ➢ Karyawan toko berpenampilan rapi dan bersih	✓				
	➢ Karyawan toko berpakaian sopan		✓			
2.	**Realibilitas**					
	a. Ketelitian kasir melayani konsumen: ➢ Tidak ada kesalahan dalam pengembalian uang.		✓			
	➢ Ketelitian dalam menghitung jumlah barang yang dibeli konsumen.		✓			
	b. Kemampuan karyawan menguasai penempatan produk: ➢ Karyawhan apal letak produk ditoko sembako			✓		
3.	**Ketanggapan**					
	a. Kecepatan karyawan menangani masalah konsumen: ➢ Karyawan dengan cepat memberikan solusi dari keluhan dan masalah konsumen.				✓	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

	b. Daya tanggap seluruh karyawan membantu konsumen berbelanja: ➢ Karyawan dengan tanggap mengambilkan produk yang di inginkan konsumen.				✓	
	➢ Respon cepat karyawan dalam melayani konsumen.			✓		
4.	**Jaminan dan Kepastian** a. Pemberi informasi yang jelas kepada pelanggan: ➢ Memberikan informasi yang jelas tentang harga dan persediaan produk kepada konsumen.				✓	
5.	**Empati** a. Ketersediaan kotak saran: ➢ Letak kotak saran yang mudah dijangkau konsumen.		✓			
	b. Kemauan karyawan memberikan perhatian secara individu: ➢ Karyawan memperhatikan produk keinginan konsumen dan memberikan alternatif pilihan produk.		✓			
6.	**Kepatuhan Syariah** ➢ Toko sembako mengutamakan amanah.		✓			
	➢ Toko sembako mengutamakan kejujuran.	✓				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

D. KEPUASAN KONSUMEN

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	a. Toko sembako sebagai tempat berbelanja yang nyaman: ➢ Toko sembako rapi, bersih dan nyaman.	✓				
	➢ Ketersediaan fasilitas bagi pelanggan di toko sembako.	✓				
	➢ Toko sembako memiliki tata letak barang yang rapi		✓			
	➢ Toko sembako memiliki ruang yang luas.				✓	
	➢ Toko sembako memiliki tata letak barang yang tidak berubah – ubah.	✓				
	b. Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan kualitas pelayanan yang baik: ➢ Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan pelayanan yang baik.	✓				
	➢ Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan pelayanan yang cepat dan mudah.	✓				
	➢ Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan pelayanan yang ramah.		✓			
	c. Toko sembako sebagai tempat berbelanja yang memenuhi kebutuhan konsumen. ➢ Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan produk yang lengkap.		✓			
	➢ Toko sembako sebagai tempat berbelanja yang menyediakan banyak alternatif pilihan produk.			✓		
	➢ Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan harga yang relatif murah.		✓			

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

	➢ Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan proses yang cepat dan mudah.				✓	
	➢ Toko sembako sebagai tempat berbelanja dengan adanya negosiasi.				✓	
	➢ Toko sembako sebagai tempat dengan akses media komunikasi yang mudah				✓	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

LEMBAR WAWANCARA

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO SEMBAKO PASAR PULAU PALAS

Pertanyaan wawancara kepada pemilik toko sembako H.Aran

1. Apa yang bapak lakukan agar konsumen yang berbelanja ditoko sembako merasa puas?
2. Siapa konsumen yang menjadi prioritas pelayanan di toko sembako bapak?
3. Dimana letak keunggulan pelayanan toko sembako bapak dibandingkan toko sembako lain?
4. Kapan bapak mulai memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen?
5. Mengapa toko sembako bapak perlu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen?
6. Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan toko sembako bapak kepada konsumen?

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Hasil jawaban wawancara dengan pemilik toko sembako H. Aran pasar Pulau palas

1. Melayani konsumen dengan ramah dan baik, terlebih karyawan harus melayani konsumen dengan baik.
2. Perlakuan sama semua pelanggan, tidak ada perbedaan pelayanan konsumen yang berbelanja sedikit dengan berbelanja banyak.
3. Pelayanan harus cepat, jika ada konsumen datang langsung ditanyakan ingin berbelanja apa.
4. Sejak awal toko sembako dibuka sudah menerapkan pelayanan yang baik kepada konsumen.
5. Agar konsumen merasa puas
6. Barang belanjaan dibawakan sampai ke tempat, misalnya diantarkan sampai ke pelabuhan.

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

LAMPIRAN DATA HASIL PENELITIAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel X

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X_1	45.5500	67.638	.550	.908
X_2	45.4250	63.994	.780	.898
X_3	45.3500	67.259	.607	.906
X_4	45.6000	66.913	.661	.904
X_5	45.6250	64.548	.834	.897
X_6	45.6750	69.251	.495	.910
X_7	46.4000	73.015	.328	.914
X_8	45.6750	68.020	.620	.905
X_9	45.3500	67.823	.655	.904
X_10	45.6500	64.849	.745	.900
X_11	45.3750	67.112	.635	.905
X_12	45.3250	66.994	.647	.904
X_13	44.5500	69.382	.656	.905
X_14	44.4750	71.435	.451	.911

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	14

Variabel Y

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y_1	45.2000	72.164	.830	.912

STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Y_2	44.9500	73.997	.755	.914
Y_3	44.9750	74.179	.721	.916
Y_4	45.9750	81.256	.403	.926
Y_5	45.2750	74.204	.717	.916
Y_6	44.1750	80.046	.567	.921
Y_7	45.0250	75.871	.655	.918
Y_8	44.0750	80.738	.533	.922
Y_9	45.2000	75.241	.663	.918
Y_10	45.2250	76.281	.662	.918
Y_11	44.9250	75.097	.733	.915
Y_12	44.9500	75.638	.673	.917
Y_13	45.2000	75.600	.681	.917
Y_14	46.0000	79.436	.506	.923

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	14

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.687[a]	.472	.458	6.76177

a. Predictors: (Constant), Pelayanan (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	11.285	4.484		2.516	.016
	Pelayanan (X)	.706	.121	.687	5.831	.000

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Tabel Distribusi T

Critical Values for the t-Distribution (Two-Tailed)					
v = n - 2	A				
	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005
1	6.314	12.706	25.452	63.657	127.321
2	2.920	4.303	6.205	9.925	14.089
3	2.353	3.182	4.177	5.841	7.453
4	2.132	2.776	3.495	4.604	5.598
5	2.015	2.571	3.163	4.032	4.773
6	1.943	2.447	2.969	3.707	4.317
7	1.895	2.365	2.841	3.499	4.029
8	1.860	2.306	2.752	3.355	3.833
9	1.833	2.262	2.685	3.250	3.690
10	1.812	2.228	2.634	3.169	3.581
11	1.796	2.201	2.593	3.106	3.497
12	1.782	2.179	2.560	3.055	3.428
13	1.771	2.160	2.533	3.012	3.372
14	1.761	2.145	2.510	2.977	3.326
15	1.753	2.131	2.490	2.947	3.286
16	1.746	2.120	2.473	2.921	3.252
17	1.740	2.110	2.458	2.898	3.222
18	1.734	2.101	2.445	2.878	3.197
19	1.729	2.093	2.433	2.861	3.174
20	1.725	2.086	2.423	2.845	3.153
21	1.721	2.080	2.414	2.831	3.135
22	1.717	2.074	2.405	2.819	3.119
23	1.714	2.069	2.398	2.807	3.104
24	1.711	2.064	2.391	2.797	3.091
25	1.708	2.060	2.385	2.787	3.078
26	1.706	2.056	2.379	2.779	3.067
27	1.703	2.052	2.373	2.771	3.057
28	1.701	2.048	2.368	2.763	3.047
29	1.699	2.045	2.364	2.756	3.038
30	1.697	2.042	2.360	2.750	3.030
31	1.696	2.040	2.356	2.744	3.022
32	1.694	2.037	2.352	2.738	3.015
33	1.692	2.035	2.348	2.733	3.008
34	1.691	2.032	2.345	2.728	3.002
35	1.690	2.030	2.342	2.724	2.996
36	1.688	2.028	2.339	2.719	2.990
37	1.687	2.026	2.336	2.715	2.985
38	1.686	2.024	2.334	2.712	2.980
39	1.685	2.023	2.331	2.708	2.976
40	1.684	2.021	2.329	2.704	2.971

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Tabel Distribusi R

N	Taraf Signifikansi 5%	Taraf Signifikansi 1%	N	Taraf Signifikansi 5%	Taraf Signifikansi 1%
3	0,997	0,999	38	0,32	0,413
4	0,95	0,99	39	0,316	0,408
5	0,878	0,959	40	0,312	0,403
6	0,811	0,917	41	0,308	0,398
7	0,754	0,874	42	0,304	0,393
8	0,707	0,834	43	0,301	0,389
9	0,666	0,798	44	0,297	0,384
10	0,632	0,765	45	0,294	0,38
11	0,602	0,735	46	0,291	0,376
12	0,576	0,708	47	0,288	0,372
13	0,553	0,684	48	0,284	0,368
14	0,532	0,661	49	0,281	0,364
15	0,514	0,641	50	0,279	0,361
16	0,497	0,623	55	0,266	0,345
17	0,482	0,606	60	0,254	0,33
18	0,468	0,59	65	0,244	0,317
19	0,456	0,575	70	0,235	0,306
20	0,444	0,561	75	0,227	0,296
21	0,433	0,549	80	0,22	0,286
22	0,423	0,537	85	0,213	0,278
23	0,413	0,526	90	0,207	0,27
24	0,404	0,515	95	0,202	0,263
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
26	0,388	0,496	125	0,176	0,23
27	0,381	0,487	150	0,159	0,21
28	0,374	0,478	175	0,148	0,194
29	0,367	0,47	200	0,138	0,181
30	0,361	0,463	300	0,113	0,148
31	0,355	0,456	400	0,098	0,128
32	0,349	0,449	500	0,088	0,115
33	0,344	0,442	600	0,08	0,105
34	0,339	0,436	700	0,074	0,097
35	0,334	0,43	800	0,07	0,091
36	0,329	0,424	900	0,065	0,086
37	0,325	0,418	1000	0,062	0,081

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

KEPUTUSAN KETUA STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN
Nomor : 004/KPTS/STAI-AUR/I/2021

Tentang
PENETAPAN JUDUL SKRIPSI MAHASISWA DAN PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH (ESy)
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN
TAHUN AKADEMIK 2020/2021

KETUA STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran penelitian mahasiswa dan pelaksanaan tugas-tugas bimbingan Skripsi mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah (ESy) STAI Auliaurrasyidin Tembilahan perlu diadakan Dosen Pembimbing Skripsi di Program Studi Ekonomi Syariah STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

b. sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka dirasa perlu untuk menetapkan judul Skripsi mahasiswa dan mengangkat Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah dengan Keputusan Ketua STAI Auliaurrasyidin Tembilahan.

Mengingat : 1. Undang-undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional(Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4301);

2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara RI Tahun 2013 Nomor 158, Tambahan Lembaran RI Nomor 5336);

3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);

4. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Penetapan Pembidangan Ilmu dan Gelar Akademik di Lingkungan Perguruan Tinggi Agama;

5. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 232/U/2000 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa;

6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 394 Tahun 2003 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi Agama ;

7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 353 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi Agama Islam;

8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2014 tentang Pendidikan Keagamaan Islam (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 822);

9. Peraturan Ketua Umum Yayasan Pendidikan Auliaurrasyidin Tembilahan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Statuta STAI Auliaurrasyidin di Tembilahan.

10. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI Nomor 5254 Tahun 2015 tentang Izin Penyelenggaraan Program Studi Ekonomi Syariah pada program sarjana PTKIS Tahun 2015.

11. Keputusan Ketua Yayasan Pendidikan Auliaurrasyidin Tembilahan Nomor 7/KPTS/YAYASAN-AUR/IV/2016, tentang Pengangkatan Ketua STAI Auliaurrasyidin Tembilahan Masa Jabatan 2016-2020.

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

12. Keputusan BAN-PT Nomor 1157/SK/BAN-PT/Akred/S/IV/2019 tentang Status Akreditasi dan Peringkat Terakreditasi Program Studi Ekonomi Syariah.

Memperhatikan : Keputusan Ketua STAI Auliaurrasyidin Tembilahan Nomor 168/SK/STAI-URD/V/2007 dan Rapat Penetapan Pembimbing Skripsi Mahasiswa tanggal 8 Januari 2021.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : Menetapkan Judul Skripsi Mahasiswa pada kolom (2) dan sebagai Pembimbing Skripsi pada kolom (3) untuk Skripsi Mahasiswa pada kolom (4) seperti terlampir pada Lampiran I Keputusan ini;

Kedua : Sebelum melaksanakan penelitian dan penulisan skripsi, kepada mahasiswa yang bersangkutan wajib memaparkan proposal skripsi pada seminar proposal skripsi yang dihadiri oleh Dosen dan Mahasiswa.

Ketiga : Peraturan tentang seminar proposal skripsi diatur dengan Peraturan Ketua STAI Auliaurrasyidin.

Keempat : Dalam melaksanakan penelitian dan penulisan Skripsi mahasiswa berpedomen pada peraturan yang berlaku di STAI Auliaurrasyidin.

Kelima : Setelah Halaman Judul pada Skripsi mahasiswa wajib dicantumkan lembar pernyataan yang ditandatangani oleh mahasiswa diatas materai Rp. 6000,- seperti terlampir pada lampiran II.

Keenam : Bimbingan yang diberikan oleh Pembimbing berdasarkan pada Peraturan Penulisan dan Penilaian Skripsi pada STAI Auliaurrasyidin Tembilahan dan Buku Pedoman Penulisan Skripsi.

Ketujuh : Dalam melaksanakan tugasnya Dosen Pembimbing menerima honorarium berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku;

Kedelapan : Segala biaya yang timbul akibat Keputusan ini dibebankan kepada STAI Auliaurrasyidin Tembilahan;

Kesembilan : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan jika dikemudian hari terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan seperlunya;

PETIKAN : Keputusan ini masing-masing diberikan kepada yang bersangkutan.

DITETAPKAN DI : TEMBILAHAN
PADA TANGGAL : 9 JANUARI 2021

KETUA,

SYARIFUDIN, S.Pd.I., M.Pd.I
NIDN. 2005068302

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KETUA STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

NOMOR : 004/KPTS/STAI-AUR/I/2021
TANGGAL : 9 JANUARI 2021

NO.	JUDUL SKRIPSI MAHASISWA	PEMBIMBING	NAMA DAN NIRM MAHASISWA	KET.
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO SEMBAKO PASAR PULAU PALAS.	SERI YANTI SIAGIAN, S.Pd.I., M.Pd.	WIDIAWATI 1209.17.08276	
2.	PENGARUH HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA TRAVEL MOBIL PT. TSALATSA PUTRI ABADI TRAVEL TEMBILAHAN DALAM PERSPEKTIF ISLAM.	SELVIANI, S.Pd., M.Pd.E.	MARIA ULFA 1209.17.08292	

DITETAPKAN DI : TEMBILAHAN
PADA TANGGAL : 9 JANUARI 2021

KETUA

SYARIFUDIN, S.Pd.I., M.Pd.I.
NIDN. 2105068302

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

YAYASAN PENDIDIKAN AULIAURRASYIDIN
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM
AULIAURRASYIDIN
ISLAMIC COLLEGE OF AULIAURRASYIDIN
TERAKREDITASI BAN-PT
KAMPUS PANAM (PARIT ENAM) JALAN GERILYA No. 12 TEMBILAHAN BARAT 29213
Email : akademik@stai-tbh.ac.id

Tembilahan, 5 Februari 2021

Nomor : 040/STAI-AUR/II/2021
Lampiran : -
Perihal : Mohon Dispensasi/Bantuan Melakukan Riset.

Kepada Yth.
Sdr. Kepala Desa Pulau Palas
Kec. Tembilahan Hulu
di-
Desa Pulau Palas

Dengan hormat,
Mahasiswa yang tersebut di bawah ini :

Nama	: **WIDIAWATI**
NIRM	: 1209.17.08276
Jurusan	: Ekonomi Islam
Program Studi	: Ekonomi Syariah (ESY)
Semester	: VII (Delapan)
Tahun Akademik	: 2020/2021
Lama Penelitian	: Min. 3 Bulan

Ditugaskan melakukan penelitian (riset) untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya :

"PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO SEMBAKO PASAR PULAU PALAS".

Lokasi Penelitian : **DESA PULAU PALAS KEC. TEMBILAHAN HULU.**

Demikianlah permohonan dispensasi / bantuan melakukan riset ini kami sampaikan, atas bantuan saudara diucapkan terima kasih.

Ketua,

SYARIFUDIN, S.Pd.I., M.Pd.I.
NIAN. 2105068302

Tembusan:
Yth. Camat Tembilahan Hulu
di - Tembilahan Hulu

Bersinergi dan Berinovasi untuk Pendidikan, Berkarya dan Berbakti untuk Negeri
www.stai-tbh.ac.id

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
KECAMATAN TEMBILAHAN HULU

DESA PULAU PALAS

JL.PROPINSI PARIT KEPAYANG – PULAU PALAS

Kode Pos 29251

SURAT KETERANGAN
Nomor : 47 / DPP / V /2020

Kepala Desa Pulau Palas. Kecamatan Tembilahan Hulu dengan ini menerangkan bahwa:

Nama Lengkap	: **WIDIAWATI**
Jenis Kelamin	: Perempuan
NIRM	: 1209.17.08276
Jurusan	: Ekonomi Syariah
Semester	: VIII (Delapan)
Pekerjaan	: Pelajar/Mahasiswa
Perguruan Tinggi	: Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) AULIAURRASYIDIN Tembilahan

Yang namanya tersebut diatas benar-benar telah melakukan Penelitian (Riset) Di Desa Pulau Palas Kecamatan Tembilahan Hulu sejak Tanggal 05 Februari 2021 s/d 05 Mei 2021 dengan Judul :

"PENGARUH PELAYANAN TERAHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO SEMBAKO PASAR PULAU PALAS"

Demikianlah surat keterangan ini kami buat dengan benar untuk dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

DI KELUARKAN DI : PULAU PALAS
PADA TANGGAL: 05-05- 2021
KEPALA DESA PULAU PALAS

ARIFIN, S.Ag

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM
AULIAURRASYIDIN
PROGRAM STUDI
EKONOMI SYARIAH

TERAKREDITASI
BAN-PT

GEDUNG ABDURRAHMAN SIDDIQ PARIT 6 JL. GERILYA No. 12 TEMBILAHAN BARAT 29213
Email: esy@stai-tbh.ac.id

SURAT KETERANGAN
UJIAN KOMPREHENSIF KEAGAMAAN

Nomor : 31 /SK/ESy/STAI-AUR/ V /2021

Meneliti hasil ujian Komprehensif Keagamaan yang telah ditempuh oleh saudara :

WIDIAWATI
NIRM : 1709.17.08276

Berdasarkan tes yang telah dilaksanakan oleh ketua/sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Auliaurrasyidin Tembilahan, dengan ini kami menyatakan bahwa saudara dinyatakan:

L U L U S

Dengan Nilai Akhir : Bt (A)

Saudara tersebut diatas dibenarkan untuk melanjutkan mendaftar ujian munaqasah (Ujian Skripsi). Demikian Surat Keputusan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tembilahan, 26 - Mei 2021
Sekretaris Prodi ESy

SERI YANTI SIAGIAN, M. Pd
NIDN. 2119109102

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM
AULIAURRASYIDIN
PROGRAM STUDI
EKONOMI SYARIAH
TERAKREDITASI
BAN-PT
GEDUNG ABDURRAHMAN SIDDIQ PARIT 6 JL. GERILYA No. 12 TEMBILAHAN BARAT 29213
Email: esy@stai-tbh.ac.id

SURAT KETERANGAN
HASIL SEMINAR SKRIPSI

Nomor : ..31..../SK/ESy/STAI-AUR/..V.../2021..

Meneliti hasil ujian Komprehensif Skripsi yang telah ditempuh oleh saudara :

WIDIAWATI
NIRM : 1209 17 00276

Berdasarkan musyawarah yang telah dilaksanakan oleh Tim Penguji Prodi Ekonomi Syariah STAI Auliaurrasyidin Tembilahan, dengan ini kami menyatakan bahwa saudara dinyatakan:

L U L U S

Dengan Nilai Akhir : ..80..... (A)

Saudara tersebut diatas dibenarkan untuk melanjutkan mendaftar ujian munaqasah (Ujian Skripsi). Demikian Surat Keputusan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tembilahan, 26 Mei 2021
Kaprodi/Sekprodi ESy

SERI YANTI SIAGIAN, M.PD
NIDN. 2119109102

Notulen : Hendro Lisa, M.M
NIDN. 2120018701

Tim Penguji:

1. SERI YANTI SIAGIAN, M.Pd (Pembimbing)
NIDN 2119109102

2. Saiin, M.ESy (Penguji)
NIDN. 2127028503

STAI AULIAURRASYIDIN Prodi Ekonomi Syariah Jl. Gerilya parit 6 Tembilahan 29213 Indonesia	FROM	No. Dokumen : Sy Tgl. Terbit : No. Revisi : Hal : 1/1

BERITA ACARA PELAKSANAAN SEMINAR HASIL
SEKRIPSI MAHASISWA EKONOMI SYARIAH

Pada hari Sabtu tanggal 22 bulan Mei tahun 2021 atas nama:

Nama Widiawati Nirm 1209.17.08276

Dengan judul
PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO SEMBAKO PASAR PULAU PALAS

catatan:

1# Seiin.
- Perbaiki lagi format → cover baru. → tabel. → kesimpulan
- Rumusan masalah < 2.

2# Seri - Bab Populasi?, Rumusan Masalah kedua?
- tambah sejarah toko sembako.

Tembilahan, 22 - Mei 2021

Tim Penyeminar

Notulen

Hasan Isa MM

*Nilai terlampir

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

STAI AULIAURRASYIDIN Prodi Ekonomi Syariah Jl. Gerilya parit 6 Tembilahan 29213 Indonesia	FRCM	No. Dokumen : Esy Tgl. Terbit : No. Revisi : Hal : 1/1	

BERITA ACARA PELAKSANAAN SEMINAR HASIL
SEKRIPSI MAHASISWA EKONOMI SYARIAH

Pada hari Sabtu tanggal 22 bulan Mei tahun 2021 atas nama:

Nama Widiawati Nirm 1209.17.08276

Dengan judul
PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO SEMBAKO PASAR PULAU PALAS

catatan:

1. perbaiki penulisan skripsi mulai dari cover – daftar pustaka (lihat buku pedoman)
2. tambah pembahasan untuk rumusan masalah no 2
3. untuk pojok & sampul di konsultasikan dengan Tommy & MARSDO

ACC narasumber
Kampar, 22-5-2021

GALIM, M.E.Sy

Tembilahan, ...2021
Tim Penyeminar

Narasumber

GALIM, M.E.Sy

*Nilai terlampir

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

STAI AULIAURRASYIDIN Prodi Ekonomi Syariah Jl. Gerilya parit 6 Tembilahan 29213 Indonesia	FROM	No. Dokumen : Eoy Tgl. Terbit : No. Revisi : Hal : 1/1	

BERITA ACARA PELAKSANAAN SEMINAR HASIL
SEKRIPSI MAHASISWA EKONOMI SYARIAH

Pada hari Sabtu tanggal 22 bulan Mei tahun 2021 atas nama:

Nama Widiawati Nirm 1209.17.08276

Dengan judul
PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO SEMBAKO PASAR PULAU PALAS

catatan:

- Kaum di Toko sembako jumlah konsumen yg 40 lampirkan
- Untuk Deskripsi lokasi penelitian tambahkan sejarah Toko sembako H. Anan pulau palas
- BAB IV perbaiki hasil untuk rumusan masalah ke 2
- Daftar pustaka perbaiki sesuai aturan
- Cantik rapih
- Sistematika penulisan lebih yg baik sesuai panduan yg ada.

Acc Pembimbing
24 Mei 2021
SERI YANTI SIMBOLON, M.PD
NIPH 197109202

Tembilahan, 22 - 05 - 2021

Tim Penyeminar

Pembimbing

SERI YANTI SIMBOLON, M.PD

*Nilai terlampir

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

KONSULTASI DENGAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama Dosen Pembimbing : SERI YANTI SIAGIAN, S.Pd.I., M.Pd

No.	Tanggal	Tempat	Materi (Isi Singkat)	Paraf Mahasiswa	Paraf Dosen Pemb.
1.	14/01-2021	Prodi EIY	- Perbaiki BAB I & II - Perbaiki ho		
2.	22/01-2021	Prodi EIY	- Pembuatan instrumen angket - Pembuatan instrumen wawancara		
3.	04/02-2021	Prodi EIY	ACC instrumen angket & wawancara		
4.	21/04-2021	Prodi EIY	- Cek & perbaiki Daftar Tabel & Daftar Gambar - Cek BAB IV		

No.	Tanggal	Tempat	Materi (Isi Singkat)	Paraf Mahasiswa	Paraf Dosen Pemb.
5.	28/April-2021	R. Dosen	Cek BAB IV & BAB V Perbaikan		
6.	5/Mei-2021	R. Dosen	Perbaikan Abstrak		
7.	9/Mei-2021	R. Dosen	Cek keseluruhan BAB I sampai BAB V		
8.	12/Mei-2021	R. Dosen	Acc seminar hasil		
9.	26/Mei-2021	R. Dosen	Acc munaqasah		

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

DOKUMENTASI

Pengisian Angket Oleh Responden

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Wawancara kepada pemilik toko sembako H.Aran Pasar Pulau palas

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Karyawan toko sembako H.Aran Pasar Pulau palas

STAI AULIAURRASYIDIN

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama	: Widiawati
NIRM	: 1209.17.08276
Tempat/Tgl Lahir	: Pulau palas, 13 Desember 1998
Nama Ayah	: Samlan
Nama Ibu	: Faridah
Alamat Rumah	: Jl. Merdeka Pulau palas

B. Riwayat Pendidikan

Sekolah Dasar	: SDN 002 Pulau palas
MTS	: MTS An-Nur Pulau palas
SMK	: SMKN 1 Tembilahan Hulu

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 STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan