

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN IKHWAN
MART PALEMBANG DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN
DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM”**



Oleh:

**PUTRI LUSIANA
1820602138**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN
Raden Fatah untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**

**PALEMBANG
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Putri Lusiana
NIM : 1820602138
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Ikhwan Mart Palembang Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, Juni 2022
Saya yang menyatakan,



Putri Lusiana



Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan Ikhwan Mart Palembang Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam

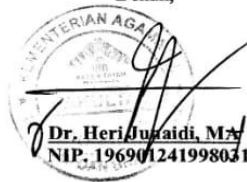
Ditulis oleh : Putri Lusiana

NIM : 1820602138

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, Agustus 2022

Dekan,


Dr. Heri Djauaidi, MA
NIP. 196901241998031006



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi** Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Putri Lusiana
Nim/Jurusan : 1820602138 / Ekonomi Syari'ah
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Ikhwan Mart Palembang Dalam Upaya
Meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif
Ekonomi Islam

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, Agustus 2022

Penguji Utama

Erdah Litriani, SE., M.Ec., Dev
NIDN. 215078701

Penguji Kedua

M. Junestrada Diem, SE., M.Si
NIDN. 3010068202

**Mengetahui
Wakil Dekan I**

Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si, Ak., CAJ
NIP. 197504082003122001



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126





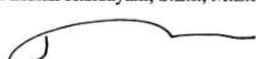
Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 EKONOMI SYARIAH**

Nama : Putri Lusiana
Nim/Program Studi : 1820602138 / S1 Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Ikhwan Mart Palembang Dalam
Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari
Perspektif Ekonomi Islam

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal 29 Juli 2022

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama	: Nilawati, S.Ag., M.Hum t.t: 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Dian Pertiwi, S.E.I., M.S.I t.t: 
Tanggal	Penguji Utama	: Erdah Litriani, SE., M.Ec., Dev t.t: 
Tanggal	Penguji Kedua	: M. Junestrada Djem, SE., M.Si t.t: 
Tanggal	Ketua	: Dr. Maftukhatulosikhah, M.Ag t.t: 
Tanggal	Sekretaris	: Disfa Lidian Handayani, S.E.I., M.E.I t.t: 

LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbil'alamin

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehingga penulis memperoleh gelar sarjana strata satu (S1). Sholawat beserta salam semoga tetap terlimpah curahkan kepada nabi besar Muhammad SAW.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada ayahanda terhebat dan ibunda tercinta. Terima kasih banyak telah memberikan dukungan paling besar dan do'a yang selalu menyertai penulis kemana pun penulis melangkah.

Skripsi ini juga penulis persembahkan kepada kakak supiki, kakak Prima Aryadi, mamas Suhat Ginarwan, mbak Puput listiana, ayuk Eviana (ovi), tante Mutmainah serta keponakan Rasya Faeyza Alvharo dan M. Raditya Pratama yang telah mendukung penuh penulis hingga saat ini.

Skripsi ini di persembahkan kepada teman-teman yang selalu memberikan suport terbaik, selalu ada di kala suka maupun duka sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

LEMBAR MOTO

*“Besar kecil masalah dalam hidupmu, ketahuilah
bahwa Allah pasti bersamamu”. ☺*

“Bekerjakeraslah, bermimpilah dan terbanglah”

*“Sesungguhnya keadaan-nya apabaila dia menghendaki sesuatu
hanyalah berkata kepadanya :”jadilah!”
maka terjadilah sesuatu itu.” (Qs. Yasin 82)*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dalam perusahaan merupakan hal yang tidak asing bagi perusahaan untuk menciptakan dan mewujudkan sebuah kepuasan konsumen sebaiknya perusahaan tidak hanya fokus pada kualitas produk saja akan tetapi mengutamakan juga kualitas pelayanan dari perusahaan tersebut. Dalam Islam telah mengajarkan nilai-nilai Islam yang harus diterapkan dalam suatu proses pelayanan perusahaan sebaiknya melakukannya dengan profesional, memiliki sifat keramahan dan kesopanan, jujur, serta menepati janji bagi perusahaan yang sudah menerapkan hal tersebut maka perusahaan sudah bisa dikatakan telah mencapai kualitas pelayanan yang sudah sesuai dengan aturan dalam Islam.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Ikhwan Mart dalam meningkatkan kepuasan konsumen yang ditinjau dalam perspektif ekonomi Islam, jenis penelitian ini adalah kualitatif yang mana dalam pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

ABSTRACT

The quality of service in the company is a familiar thing for companies to create and realize a customer satisfaction, the company should not only focus on product quality but also prioritize the quality of service from the company. Islam has taught Islamic values that must be applied in a service process, the company should do it professionally, have friendliness and courtesy, be honest, and keep promises. according to Islamic rules.

The purpose of this research is to find out how the service quality of Ikhwan Mart in increasing customer satisfaction which is reviewed from the perspective of Islamic economics, this type of research is qualitative which in collecting data in this study was carried out by interview, observation and documentation techniques.

Keywords: Quality of service, customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalammualikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji dan sukur marilah kita panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT yang mana atas berkat rahmat dan hidayahnya membuat penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis kualitas pelayanan Ikhwan Mart Palembang dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen ditinjau dari perspektif ekonomi Islam”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi Islam di program strata-1 pada jurusan ekonomi Syariaah. Fakultas ekonomi dan bisnis Islam, UIN Raden Fatah Palembang.

Dengan segala kemampuan yang ada dan tidak pernah terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan dan arahan serta hasil dari berbagai diskusi dari semua pihak yang ikut serta dalam proses penelitian skripsi ini, maka dengan kerendahaan hati dan penuh hormat yang tinggi penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Terima kasih yang tak pernah henti-hentinya penulis ucapkan kepada ALLAH SWT atas segala karunia, rahmat, hidayah, kesehatan dan rencana serta takdir yang akan selalu membawa penulis menuju sebuah kesuksesan.
2. Terima kasih kepada baginda besar nabi Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk ilmu dan jalan kebenaran kepada seluruh umat manusia terkhususnya kepada penulis.
3. Terima kasih kepada kedua orang tuaku yaitu bapak Suratman dan ibu Ramisah yang telah memberikan dukungan dan do'a kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Terima kasih kepada kakak-kakak, mbak, mamas dan keluarga besar yang selalu mendukung hal-hal baik bagi penulis.
5. Terima kasih kepada Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., MA, selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
6. Terima kasih kepada Bapak Heri Junaidi, M.A selaku dekan fakultas ekonomi dan bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.

7. Terima kasih kepada Ibu Maftukhatusolikhah, M.Ag selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah UIN Raden Fatah Palembang.
8. Terima kasih kepada Ibu Nilawati S.Ag., M.Hum selaku pembimbing I dan Ibu Dian Pertiwi S.E.I., M.S.I selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta berkontribusi penuh dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada Bapak Abubakar Sidik, S.H.I., M.E.Sy selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama perkuliahan ini kepada penulis.
10. Terima kasih kepada seluruh dosen fakultas ekonomi dan bisnis Islam yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama di perkuliahan.
11. Terima kasih kepada teman-teman seperjuanganku yaitu sisterhood100% Kartika Ulandari, Juliantika, Novira Teresa, Noralita Septiani, Rizka Anggarini yang telah mensupport, yang tidak pernah bosan mendengarkan semua keluhan, membantu dalam setiap kondisi dan memberikan saran-saran kepada penulis, besar harapan penulis semoga bisa lulus bersama-sama.
12. Terimakasih kepada teman-teman kelas ekonomi syariah 3 yang telah memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan penulis selama masa perkuliahan.
13. Terima kasih kepada seluruh teman-teman satu almamater yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu telah memberikan bantuan dan mendukung penuh kepada penulis selama masa perkuliahan.

Semoga bantuan dan dukungan yang telah di berikan kepada penulis di balas oleh ALLAH SWT dan bernilai pahala, semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat kepada semua pihak. Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan kelemahan dan ketertabatan kemampuan pengalaman penulis. Penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun penulis tentang skripsi ini dengan kerendahaan hati dan kesungguhan hati penulis memohon maaf atas ketidaksempurnaan ini, semoga kita selalu di berikan kesuksesan, keberkahan serta selalu dalam lindungan Allah SWT.

Palembang, Mei 2022

Penulis,

Putri Lusiana

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab-Latin yang di gunakan dalam penulisan skripsi ini adalah Pedoman transliterasi yang merupakan hasil Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor : 0543b/U/1987. Di bawah ini daftar huruf- huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Ja	J	Je
ح	Ĥa	Ĥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sa	S	Es
ش	Sya	SY	Es dan Ye
ص	Śa	Ś	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍat	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ža	Ž	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Apostrof Terbalik
غ	Ga	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qa	Q	Qi

ك	Ka	K	Ka
ل	La	L	El
م	Ma	M	Em
ن	Na	N	En
و	Wa	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika hamzah (ء) terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda(').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Dammah	U	U

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أا	Fathah dan ya	Ai	A dan I
أو	Fathah dan wau	Iu	A dan U

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, translite

rasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ ا	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
اِ ا	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
اُ ا	Ḍammah dan wau	ū	u dan garis di atas

4. TaMarbū'ah

Transliterasi untuk *ta marbū'ah* ada dua, yaitu: *ta marbū'ah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbū'ah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbū'ah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbū'ah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

5. Syaddah (Tasydīd)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (-), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam system tulisan Arab di lambangka dengan huruf ٱ (alif lam ma'arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar.

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakandalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Alquran (dari *al-Qur'ān*), sunnah, hadis, khusus dan umum. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī zilāl al-Qur'ān

Al-Sunnah qabl al-tadwīn

Al-'Ibārāt Fī 'Umūm al-Lafz lā bi khusūṣ al-sabab

9. *Lafẓ al-Jalālah* (هلا)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Adapun *ta marbū’ah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

لِلرَحْمَةِ عَلَيْهِ: *hum fīrahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Innaawwalabaitinwuḍi ‘alinnāsilallaẓībi Bakkatamubārakan Syahru

Ramaḍān al-laẓī unẓila fīhal-Qur’ān

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASILAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN FORMULIR D2.....	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	
HALAMAN MOTO.....	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	
PEDOMAN TRANSLITRASI.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan masalah.....	6
3. Tujuan penelitian.....	6
4. Manfaat penelitian.....	7
5. Sistematis penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN TELAAH PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Strategi Perusahaan Jasa	9
a. Pengertian Strategi Perusahaan Jasa	9
b. Pemasaran	9
c. Pemasaran Jasa	10
d. Pemasaran dalam Perspektif Ekonomi Islam	12

2. Kualitas Pelayanan	13
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
b. Nilai Etika dalam Pelayanan	14
3. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	15
4. Kepuasan Konsumen	26
a. Pengertian Kepuasan Konsumen	26
b. Tingkat Kepuasan Konsumen	28
5. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam	29
B. Telaah Pustaka	32
C. Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
a. Jenis Penelitian.....	38
b. Lokasi Penelitian	39
c. Variabel dan Definisi Oprasional.....	39
d. Sumber Data.....	40
e. Instrumen Penelitian.....	40
f. Metode Pengumpulan Data.....	41
g. Teknik Pengolahan Data.....	43
h. Teknik Analisis Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
a. Sejarah Ikhwan Mart.....	45
b. Visi dan Misi	46
c. Struktur Organisasi	46
2. Hasil Penelitian	47
a. Kualitas Pelayanan.....	47
b. Kepuasan Konsumen	53
c. Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen ditinjau dalam perspektif ekonomi islam.....	62
3. Pembahasan Penelitian	65

a. Kualitas Pelayanan.....	65
b. Kepuasan Konsumen	68
c. Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen ditinjau dalam perspektif ekonomi Islam.....	70
BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

DAFTAR TABEL DAN DAFTAR GAMBAR	vii
Tabel 1.1 Jumlah Konsumen Ikhwan Mart Palembang 2019-2021.....	3
Tabel 2.1 Telaah Pustaka	32
Tabel 3.1 Tabel Definisi Oprasional.....	39
Tabel 4.1 Jumlah Konsumen Ikhwan Mart berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.2 Hasil Wawancara Dengan Konsumen Mengenai Kualitas Pelayanan Ikhwan Mart Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau dalam Perspektif Ekonomi Islam	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Ikhwan Mart	46