

ABSTRAK

Ilham Al Imran (1189220039) : *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Lini Bisnis Pesantren (Studi Kasus Di Pt. Daqu Bisnis Nusantara Tangerang)*

Pelayanan merupakan salah satu faktor keberhasilan untuk setiap usaha yang bergerak dibidang jasa khususnya dalam dunia perbisnisan. Secara umum pelayanan bermakna sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang/ kelompok. Adapun aspek yang tidak bisa dipisahkan dari pelayanan yaitu Pelayanan dan melayani. (Fandy, 2005). Focus penelitian ini adalah mengukur Pengaruh Penerapan Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Daqu Bisnis Nusantara Tangerang.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui Pengaruh Penerapan Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Daqu Bisnis Nusantara Tangerang.

Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah didasari pada nilai-nilai syariah untuk mewujudkan nilai ketaqwaan dan membuktikan eksistensi keimanannya dalam menjalankan syariat Islam. Hal tersebut dapat dilakukan bukan hanya kepada komitmen semata melainkan bagian dari ibadah yang dijalankan. Dalam Islam yang dijadikan tolak ukur dalam mengukur kualitas pelayanan dengan standarisasi syariah. (Karim, 2010). Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik, baik itu berupa barang atau jasa hendaklah memberikan yang berkualitas jangan memberikan sesuatu yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Oleh karena kualitas yang diuji bukan hanya teori konvensional melainkan harus didasari oleh konsep yang Syar'i sesuai yang telah ditetapkan oleh Islam. Berikut ini adalah hal-hal yang mempengaruhi persepsi masyarakat muslim terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian ini peneliti melakukan pendekatan menggunakan metode deskriptif-kuantitatif yaitu peneliti akan mengumpulkan berita dan data secara kuantitatif kemudian akan dimuat menggunakan sistematis kemudian akan melalui proses pengolahan data memakai perangkat lunak berupa program SPSS *StatisticsViewer* Hasil output diterima langkah selanjutnya melihat penekanan penelitian ini berupa *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Lini Bisnis Pesantren (Studi Kasus Di Pt. Daqu Bisnis Nusantara Tangerang)*

Berdasarkan hasil nilai spesifikasi dari tabel Coefisiensi diperoleh nilai Diperoleh nilai t hitung ($21,966 > 1,986$) dan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak (signifikan). Dapat disimpulkan bahwa dimensi responsiveness (H_4) secara parsial diterima (berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen daqu bisnis nusantara tanggerang).

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Layanan Usaha dan Pelayanan Islami

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Ilham Al Imran, lahir di Jakarta pada tanggal 2 Juli 1998. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 01 Lempuing dan lulus pada tahun 2010, lalu menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Daarul Quran Internasional dan lulus pada tahun 2014, lalu menyelesaikan Sekolah Menengah Atas di Daarul Quran Internasional dan lulus pada tahun 2017. Setelah keluar dari SMA Daarul Quran, penulis menjalankan satu tahun pengabdian dan langsung masuk Perguruan Tinggi. Pada tahun 2018 penulis meneruskan jenjang pendidikannya di Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Jawa Barat. Penulis memilih jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Selama masa kuliah, penulis aktif di beberapa organisasi diantaranya aktif di Organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ), Organisasi Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisyariat Persipan FEBI sebagai anggota.

Penulis menyelesaikan program S1 pada tahun 2022 dengan melakukan penelitian yang berjudul: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Lini Bisnis Pesantren (Studi Kasus Di Pt. Daqu Bisnis Nusantara Tangerang)*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. atas Ridhanya saya bisa menuntaskan penyusunan skripsi ini. Dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Lini Bisnis Pesantren (Studi Kasus Di Pt. Daqu Bisnis Nusantara Tangerang)”** Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan,, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang setulus-tukusnya kepada:

1. Prof. Dr. Mahmud, M.Si., Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
2. Dr. Dudang Gojali, M.Ag., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
3. Dr. Muhammad Hasanudin, M.Ag., Selaku Kepala Jurusan Ekonomi Syariah.
4. Dr. Evi Sofiah, M.Ag. Selaku Dosen Pembimbing I.
5. Dedi Suyandi, S.Ag., M.E. Selaku Dosen Pembimbing II.

6. Seluruh staff pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pemahaman ilmu bagi penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
7. Kedua orang tua penulis, Ayahanda Rudi Sutanto dan Ibunda Asni, yang selalu memberikan kasih sayang, doa dan nasehat kepada penulis.
8. Kaka dan adik tercinta, Devita Sari Putri, AMD. Rian Andilaw. Mutiara Saiba Andini dan Fernanda Farilio. terimakasih atas doa dan segala dukungannya.
9. Kekasih tersayang yang selalu memotivasi dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini yaitu Fadila Dwi Ramadhani.
10. Teman seperjuangan satu angkatan terimakasih atas dukungannya dan terkhusus kepada Agus Sophanudin, S.E. kosma terbaikku pokonamah.
11. Kawan-kawan diorganisasi, HMI, HMJ, dan ORDA terimakasih atas pengalaman dan pelajaran hidupnya.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan dukungannya sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karen itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Bandung, 12 September 2022

Ilham Al Imran