

**EFEKTIVITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN PERSPEKTIF EKONOMI
ISLAM
(Studi Pada Toko Kelontong di Jalan Rinjani Kota Bengkulu)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

OLEH:

RAHMITHA DESMA NINGSIH

1911130073

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
TAHUN 2023 M/14445 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telp. (0736) 51276-51171-51172-53879. Fax. (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul “Efektivitas Review Produk Dalam Meningkatkan Minat Beli Mahasiswa UINFAS Bengkulu Perspektif Ekonomi Syariah” yang disusun oleh Shella Febriani, NIM. 1911130074, Program Studi Ekonomi Syariah, Bentuk Tugas Akhir Jurnal, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS) Bengkulu pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 21 September 2023 M/6 Rabiul Awal 1445 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, September 2023 M
Rabiul Awal 1445 H

Tim Sidang *Munaqasyah*
Sekretaris

Ketua

Sekretaris

Romi Adetio S, Ph.D
NIP. 198312172014031001

Adi Setiawan, M.E.I
NIP. 198803312019031005

Penguji I

Penguji II

Romi Adetio S, Ph.D
NIP. 198312172014031001

Aan Snar, M.M.
NIP. 198908062019031008

Mengetahui
Dekan



Dr. H. Supardi, M.Ag
NIP. 196504101993031007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172

Website : www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul "Efektivitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Toko Kelontong Di Jalan Rinjani Kota Bengkulu)" yang disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Rahmitha Desma Ningsih

NIM : 1911130073

Program Studi : Ekonomi Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Artikel Jurnal

Jurnal : Jurnal Keislaman, Vol 7 No 1


Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, Agustus 2023 M

Dzulkaidah 1445 H


Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Desi Isnaini, MA
NIP. 197412022006042001


Adi Setiawan, M.E.I
NIP. 198803312019031005

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Islam


Yenti Sumarni, M.M
NIP. 197904162007012020

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Efektivitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Toko Kelontong di Jalan Rinjani Kota Bengkulu)”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 2023
Mahasiswa yang menyatakan



Rahmitha Desma Ningsih
NIM. 1911130073

MOTTO

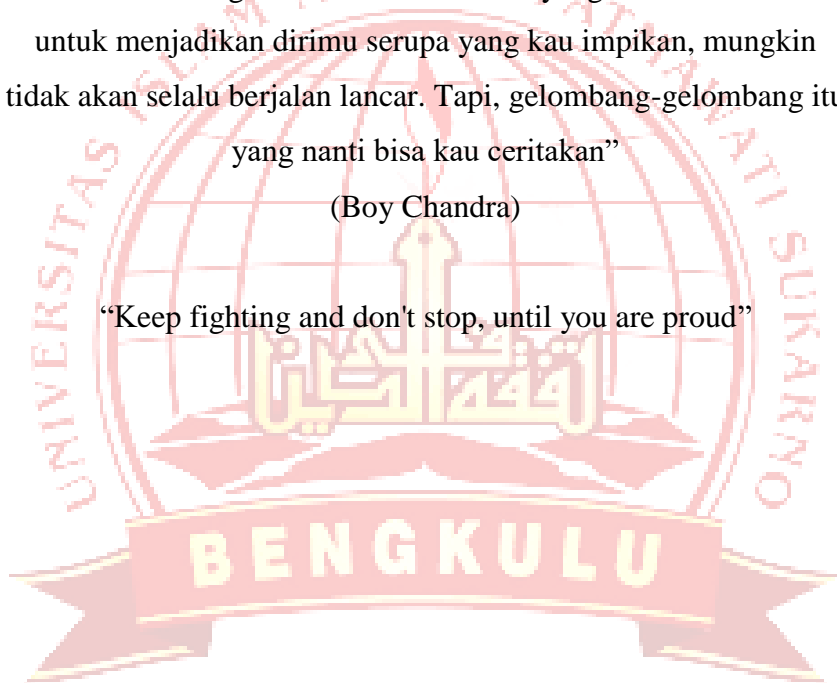
“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S Al-Baqarah, 2: 286)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

(Boy Chandra)

“Keep fighting and don't stop, until you are proud”



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan serta do'a-do'a orang-orang tercinta Alhamdulillah akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, rasa syukur dan bahagia yang kurasakan ini akan aku persembahkan kepada orang-orang yang ku sayangi dan berarti dalam hidupku:

- Allah SWT atas segala penyertaannya kepadaku dari awal masa perkuliahan hingga kini aku dapat menyelesaikan masa perkuliahan dan telah memberikan banyak sekali kenikmatan yang tidak bisa dihitung satu persatu.
- Kedua orang tuaku yang tercinta dan tersayang (Siti Hanifa & Rupinaidi) orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangatku sebagai sandaran terkuat yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi, terima kasih selalu berjuang untuk kehidupanku, terima kasih untuk semuanya berkat do'a dan dukungan mamak dan bapak aku bisa berada di titik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi dan selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidupku.
- Untuk diriku sendiri, terima kasih karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun

proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan salah satu pencapaian yang paling dibanggakan untuk diriku sendiri.

- Kepada adik-adikku (Fitrah&Ikram), terima kasih atas do'a, canda, tawa dan dukungannya sehingga membuat kakak pertamamu ini semangat untuk menyelesaikan perkuliahan ini. Serta spupuku Vina Patricia yang tersayang telah memberikan support dan selalu dapat menghiburku.
- Terima kasih yang tak terhingga teruntuk dosen pembimbingku Ibu Dr. Desi Isnaini, MA dan Bapak Adi Setiawan, M.E. yang telah membimbingku dengan baik sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Serta dosen-dosen Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno yang turut membantu.
- Untuk teman-teman seperjuanganku Shella Febriani, Febi Vernanda, Felina Adea Putri, Zulianto, Dedy Adirianto dan seluruh teman-teman seperjuangan kelas B Ekonomi Syariah, terima kasih untuk support, dorongan, serta canda, tawa, tangis dan perjuangan yang kita lewati bersama.
- Untuk teman-teman SMA Amik Rusmawati, Reifika Koumala Sari, Junisa Deta Putri, Wina Juniati. Untuk temanku dari SMP Iqera Nada Wahyuni. Serta untuk teman sekaligus tetanggaku Sagita Oktavia, terima kasih

atas support dan dukungannya yang sudah menemaniku sampai saat ini juga terima kasih atas saran dan masukannya.

- Almamater tercinta yang selalu ku banggakan.



ABSTRAK

Efektivitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan
Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Toko Kelontong di Jalan
Rinjani Kota Bengkulu)

Oleh Rahmitha Desma Ningsih, NIM. 1911130073

Perkembangan bisnis saat ini semakin meningkat terbukti banyaknya persaingan usaha menimbulkan setiap konsumen kesulitan memilih membeli produk yang akan dikonsumsi. Perlu adanya inovasi agar mampu mengalahkan toko yang saat ini lebih modern. Usaha berskala kecil seperti toko kelontong akan kalah saing dengan toko yang lebih besar menyediakan perlengkapan lengkap. Hal yang harus dilakukan agar toko terus berkembang dan dipercayai konsumen yaitu memberikan layanan terbaik dan lebih mengutamakan kepuasan pelanggan. Namun yang menjadi syarat utama yaitu setiap pelayanan harus sesuai dengan syariat Islam mengutamakan kejujuran dan keberkahan di setiap transaksinya. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk memahami pelayanan sesuai dengan syariat Islam supaya bisa memberikan rasa puas kepada konsumen di toko kelontong yang ada di Jalan Rinjani Kota Bengkulu. Cara yang meneliti menggunakan pendekatan deskriptif.

Data dikumpulkan menggunakan cara tanya jawab, terjun langsung dan dokumentasi. Hasil yang didapatkan bahwa terdapat pelayanan tidak sesuai dengan syariat islam di toko kelontong.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Ekonomi Islam



ABSTRACT

Current business developments are increasing as evidenced by the large amount of business competition causing every consumer the difficulty of choosing to buy the product to be consumed. There needs to be innovation in order to be able to beat stores that are currently more modern. Small-scale businesses such as grocery stores will be unable to compete with larger stores that provide complete equipment. The thing that must be done so that the store continues to grow and is trusted by consumers is to provide the best service and prioritize customer satisfaction. However, the main requirement is that every service must be in accordance with Islamic law, prioritizing honesty and blessing in every transaction. The research conducted aims to understand services in accordance with Islamic law so that they can provide a sense of satisfaction to consumers at the grocery store on Jalan Rinjani, Bengkulu City. The research method uses a descriptive approach. Data was collected by means of question and answer, direct involvement and documentation. The results obtained are that there are services that are not in accordance with Islamic law in grocery stores.

Keywords: Service Effectiveness, Customer Satisfaction, Islamic Economics

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Toko Kelontong di Jalan Rinjani Kota Bengkulu)”.

Penyusunan skripsi ini merupakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof Dr. Zulkarnain, M.Pd. Selaku Rektor yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menimba ilmu di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Dr. Supardi, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.
3. Yenti Sumarni, MM. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.
4. Herlina Yustati, MA. Ek. Selaku Pembimbing Akademik dan Kaprodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

5. Dr. Desi Isnaini, MA Selaku Pembimbing I dan Adi Setiawan, M.E.I Selaku pembimbing II, terima kasih atas bimbingannya.
6. Kedua orang tuaku yang selalu mendoakan kesuksesanku.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

Bengkulu, 2023 M
Penulis,

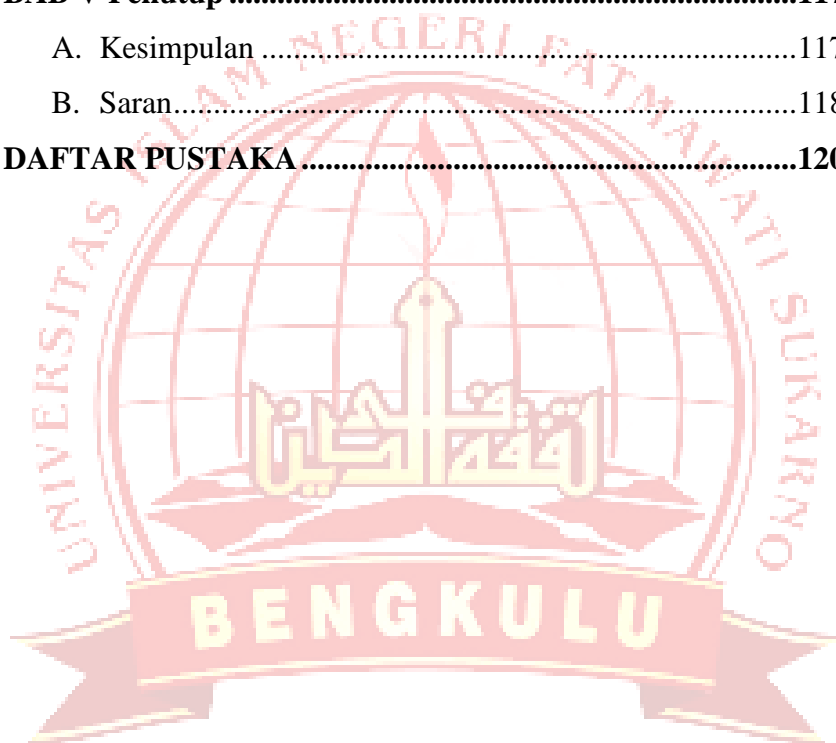
Rahmitha Desma Ningsih
NIM. 1911130073

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Penelitian Terdahulu.....	9
F. Metode Penelitian.....	18
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	18
2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	19
3. Informan Penelitian.....	19
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	20
5. Teknik Analisis Data.....	22
G. Sistematika Penulisan.....	24
BAB II Kajian TEORI.....	26
A. Konsep Efektifitas Dalam Perspektif Ekonomi Islam	

.....	26
1. Pengertian Efektivitas	26
2. Efektivitas Dalam Perspektif Ekonomi Islam	29
B. Konsep Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam	
.....	32
1. Pengertian Pelayanan	32
2. Karakteristik Pelayanan yang Baik	33
3. Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam	36
C. Konsep Kepuasan Pelanggan	44
1. Definisi Kepuasan Pelanggan	44
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan atau Ketidakpuasan Pelanggan	46
3. Indikator Konsumen yang Merasa Puas	50
D. Efektivitas Pelayanan Toko Kelontong Dalam Perspektif Ekonomi Islam	52
1. Definisi Toko Kelontong	52
2. Definisi Ekonomi Islam	53
3. Kualitas Pelayanan	54
4. Kunci Pelayanan Dalam Islam	57
BAB III Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
A. Sejarah Toko Kelontong di Jalan Rinjani	60
B. Jumlah Penduduk di Jalan Rinjani	62
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	64

A. Pelayanan Toko Kelontong Yang Ada di Jalan Rinjani Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	64
B. Efektivitas pelayanan Toko Kelontong Yang Ada di Jalan Rinjani Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	92
BAB V Penutup	117
A. Kesimpulan	117
B. Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA.....	120



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah penduduk Jalan Rinjani meliputi 11 RT menurut KK dan jenis kelamin.	62
Tabel 1.2 : Jumlah penduduk Jalan Rinjani menurut umur	63



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Validasi Tugas Akhir
- Lampiran 3 : Halaman Persetujuan
- Lampiran 4 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 5 : Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 6 : Lembar Bimbingan I dan II
- Lampiran 13 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 15 : Artikel Jurnal Disubmit
- Lampiran 34 : LoA
- Lampiran 35 : Dokumentasi Wawancara

