



Program Studi Ekonomi Syari'ah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

Penulis :
NISA VIOLETA

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN PADA HASANAH MART PAGAR DEWA DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM



Editor :
Khairiah Elwardah, M.Ag
Yenti Sumarni, MM

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN PADA
HASANAH MART PAGAR DEWA DALAM PERSPEKTIF
EKONOMI ISLAM
(JURNAL)**

PROPOSAL TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Penulisan Tugas Akhir

OLEH:

NISA VIOLETA

NIM : 2011130021

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
2026 M/1447H**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-53879 Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas akhir dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen
Pada Hasanah Mart Pagar Dewa Kota Bengkulu Perspektif Ekonomi Islam
yang disusun oleh:

Nama : Nisa Violeta
Nim : 2011130021
Program Studi : Ekonomi Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah
Jurnal : Jurnal Riset Ekonomi Volume 4 Nomor 6,
Tahun 2025

Lokasi Kegiatan : Hasanah Mart

Waktu Kegiatan : 30 Desember – 30 Januari 2025

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, 27 Mei 2025 M

29 Dzulqa'dah 1446 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Khairiah Elwardah, M. Ag
NIP. 197808072005012008

Yenti Sumarni, MM
NIP. 197904162007012020

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, M.M.
NIP. 197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736)

51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul "Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Hasanah Mart Pagar Dewa Dalam Perspektif Ekonomi Islam" yang disusun oleh:

Nama : Nisa Violeta
NIM : 2011130021
Program Studi : Ekonomi Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 29 Januari 2026

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, 29 Januari 2026 M

10 Sya'ban 1447 H

Tim Sidang Munaqosyah

Ketua

Dr. Desi Isnaini, M.A

NIP. 197412022006042001

Sekretaris

Yenti Sumarni, MM

NIP. 1979047162007012020

Penguji I

Dr. Desi Isnaini, M.A

NIP. 197412022006042001

Penguji II

Dr. Kustin Hartini, MM

NIP. 198103022023212021



Mengetahui,
Dekan

Prof. Dr. H. Suwarjin, M.A

NIP. 196904021999031004



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

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172

Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Tugas akhir dengan Judul "Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Hasanah Mart Pagar Dewa Dalam Perspektif Ekonomi Islam" 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 penyimpanan 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, Januari 2026 M
1447 H

Mahasiswa yang menyatakan



Nisa Violeta

2011130021

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Hasanah Mart Pagar Dewa Dalam Perspektif Ekonomi Islam Oleh Nisa Violeta, NIM 2011130021.

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan konsumen pada Minimarket Hasanah Mart Pagar Dewa, dan (2) Untuk mengetahui tinjauan Ekonomi Syariah terhadap kualitas pelayanan konsumen pada Hasanah Mart Pagar Dewa. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan sistem wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini, menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan konsumen pada Hasanah Mart Pagar Dewa telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan oleh pelayanan yang didukung fasilitas yang memadai, lingkungan toko yang bersih dan nyaman, karyawan yang ramah, sopan, tanggap, serta mampu memberikan pelayanan secara konsisten kepada konsumen. Berdasarkan analisis menggunakan teori SERVQUAL, kualitas pelayanan Hasanah Mart telah mencerminkan dimensi *tangible*, *assurance*, *responsiveness*, *empathy*, dan *reliability*, sehingga pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan konsumen. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan pada beberapa fasilitas pendukung agar kualitas pelayanan menjadi lebih optimal. 2) Kualitas pelayanan konsumen pada Hasanah Mart Pagar Dewa telah sesuai dengan tinjauan ekonomi Islam. Hal tersebut ditunjukkan melalui penerapan prinsip *ta'awun*, *at-taysir*, *musawah*, *muhabbah*, *al-layin*, serta *ukhuwah*, sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada kepuasan konsumen, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai ekonomi Islam.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Konsumen, Minimarket Syariah, Ekonomi Islam, Hasanah Mart.

ABSTRACT

Analysis of Consumer Service Quality at Hasanah Mart Pagar Dewa in the Perspective of Islamic Economics by Nisa Violeta, NIM 2011130021

The objectives of this study are (1) to determine the quality of customer service at Hasanah Mart Pagar Dewa Minimarket, and (2) to examine the Sharia economic perspective on the quality of customer service at Hasanah Mart Pagar Dewa. This study employs a qualitative research method. Data collection for this study was conducted through interviews, observations, and documentation. The results of this study indicate that: 1) The quality of customer service at Hasanah Mart Pagar Dewa has been functioning well. This is evidenced by service supported by adequate facilities, a clean and comfortable store environment, and employees who are friendly, polite, responsive, and capable of consistently providing service to customers. Based on an analysis using the SERVQUAL theory, the service quality at Hasanah Mart reflects the dimensions of tangibility, assurance, responsiveness, empathy, and reliability, meaning that the service provided meets customer expectations. However, improvements are still needed in several supporting facilities to optimize service quality. 2) The quality of customer service at Hasanah Mart Pagar Dewa aligns with the principles of Islamic economics. This is demonstrated through the application of the principles of *ta'awun*, *at-taysir*, *musawah*, *muhabbah*, *al-layin*, and *ukhuwah*, so that the service provided is not only oriented toward customer satisfaction but also reflects the values of Islamic economics.

Keywords: Service Quality, Consumers, Sharia-Compliant Minimarkets, Islamic Economics, Hasanah Mart.

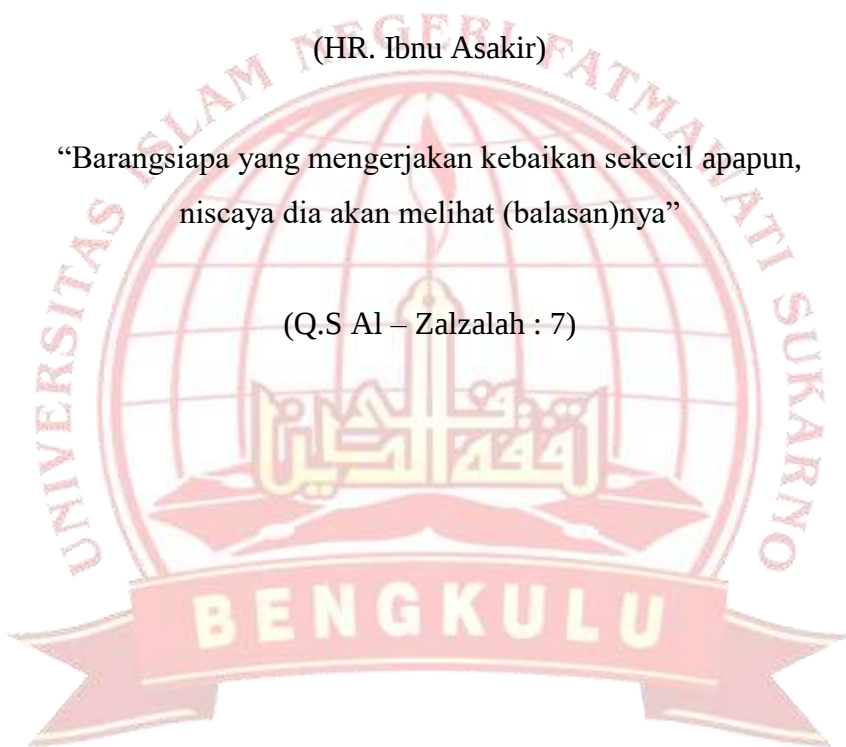
MOTTO

Kerjakanlah urusan duniamu seakan-akan kamu hidup selamanya, dan kerjakanlah urusan akhiratmu seakan-akan kamu akan mati besok.

(HR. Ibnu Asakir)

“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apapun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya”

(Q.S Al – Zalzalah : 7)

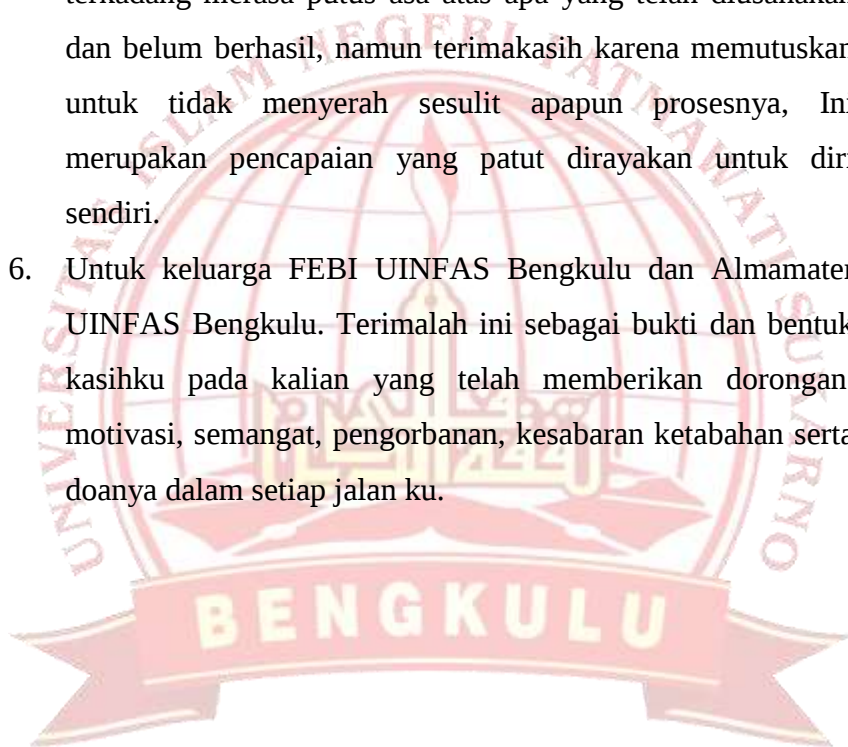


PERSEMBAHAN

1. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Suparman dan pintu surgaku Ibunda Azma Wati. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga ayah dan ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
2. Saudara-saudaraku tercinta dan tersayang untuk kakak ku Ria Meli Susanti dan Neka Aprolica. Terimakasih karna selalu memberikan dukungan dan motivasi serta materi untukku.
3. Dosen pembimbing 1 dan Dosen pembimbing II kepada Ibu Khairiah Elwardah, M.Ag. dan Ibu Yenti Sumarni, MM. Terimakasih telah membimbing saya dengan baik dan bijaksana, dan terima kasih karena sudah menjadi orang tua kedua saya dikampus dan terima kasih juga atas bantuan nya, nasehatnya, dan ilmunya, yang selama ini dilimpahkan kepada saya dengan rasa yang tulus dan ikhlas.
4. Sahabatku dan teman-teman seperjuangan Paramita, Atisa Prianti, Santika Tyara Duita, Diah Sri Yuningsih, dan seluruh teman-teman saya di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Angkatan 2020 khususnya Ekonomi Syariah A, Terima kasih

untuk semangat yang luar biasa ini dan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Untuk diri saya sendiri Nisa Violeta. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih sudah memilih berusaha dan merayakan diri sendiri sampai dititik ini, walau terkadang merasa putus asa atas apa yang telah diusahakan dan belum berhasil, namun terimakasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun prosesnya, Ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri.
6. Untuk keluarga FEBI UINFAS Bengkulu dan Almamater UINFAS Bengkulu. Terimalah ini sebagai bukti dan bentuk kasihku pada kalian yang telah memberikan dorongan, motivasi, semangat, pengorbanan, kesabaran ketabahan serta doanya dalam setiap jalan ku.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Hasanah Mart Pagar Dewa Dalam Perspektif Ekonomi Islam”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk kejalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

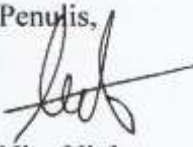
Dalam proses penyusunan jurnal ini, penulis mendapat dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain, M.Pd. selaku Rektor yang telah memberikan kesempatan kami semua menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UINFAS Bengkulu, yang telah memberikan semangat, nasihat, motivasi, dan arahan bagi terbentuknya pribadi yang unggul dan berprestasi.
3. Yenti Sumarni, M.M, Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Khairiah Elwardah, M.Ag, selaku Pembimbing 1 yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Yenti Sumarni, MM, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. 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.
7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
8. 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 kedepan.

Bengkulu, Juni 2026 M
1447 H

Penulis,

Nisa Violeta
NIM. 20111300211

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PPENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Penelitian Terdahulu.....	11
F. Metode Penelitian	15
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	15
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	16
3. Informan Penelitian.....	16
4. Sumber Data.....	17
5. Teknik Pengumpulan Data.....	18
6. Teknik Analisis Data.....	18

G. Sistematika Penulisan	19
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan Konsumen	21
1. Definisi Kualitas Pelayanan	21
2. Tujuan Kualitas Pelayanan	23
3. Indikator Kualitas Pelayanan	27
B. Kualitas Layanan Perspektif Ekonomi Islam	29
C. Kerangka Berpikir	42
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Singkat Berdirinya Hasanah Mart	44
B. Visi dan Misi Hasanah Mart	44
C. Produk dan Layanan Jasa Hasanah Mart	45
D. Struktur Organisasi	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	47
B. Pembahasan	65
BAB V KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	43
Gambar 2.2 Struktur Organisasi.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Validasi Tema Tugas Akhir
- Lampiran 2 : Surat Penunjukan SK Pembimbing
- Lampiran 3 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 4 : Halaman Pengesahan Izin penelitian
- Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 7 : Lembar Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 8 : Lembar Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 9 : Daftar Nilai Artikel Jurnal
- Lampiran 10 : Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 11 : Daftar Hadir Ujian Komprehensif
- Lampiran 12 : Nilai Komprehensif
- Lampiran 13 : LOA
- Lampiran 14 : Surat Kelengkapan SKPI
- Lampiran 15 : Surat Bebas Plagiasi

