

ABSTRAK

Fina Alfianita (2021) : *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus di SRC Mitra Sehati Bantarujeg Kabupaten Majalengka)*

Aktivitas persaingan dalam dunia usaha di era globalisasi semakin ketat akibatnya timbul ragam strategi bisnis yang diterapkan seperti meningkatkan pelayanan yang diberikan. Mayoritas dilapangan pelayanan yang diberikan bersifat konvensional. Selain itu terdapat pula pelayanan Islami yang berdasarkan pada nilai-nilai Islami yang tidak hanya mementingkan keuntungan semata. SRC Mitra Sehati Bantarujeg Kabupaten Majalengka merupakan salah satu pelaku usaha dalam bidang pemenuhan kebutuhan sehari-hari dengan menerapkan pelayanan yang berbasis syari'ah yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap peningkatan volume penjualan dan loyalitas konsumen. Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan di SRC Mitra Sehati, bagaimana tingkat kepuasan konsumen di SRC Mitra Sehati, dan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi Islam di SRC Mitra Sehati Bantarujeg Kabupaten Majalengka.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di SRC Mitra Sehati, mengetahui tingkat kepuasan konsumen di SRC Mitra Sehati, dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi Islam di SRC Mitra Sehati Bantarujeg Kabupaten Majalengka.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan analisis data kuantitatif. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen di SRC Mitra Sehati Bantarujeg Kabupaten Majalengka, dengan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling* sebanyak 92 responden dengan penentuan jumlah responden menggunakan rumus slovin. Sedangkan pengumpulan data penelitian dilakukan dengan metode kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun variabel yang diteliti meliputi kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di SRC Mitra Sehati menerapkan pelayanan yang sesuai dengan prinsip Islam. Sedangkan, tingkat kepuasan konsumen di SRC Mitra Sehati dapat dilihat dari bertambahnya kunjungan konsumen dan berkurangnya aduan konsumen tentang pelayanan yang diberikan. Kemudian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi Islam di SRC Mitra Sehati Bantarujeg.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Ekonomi Islam

Abstract

Fina Alfianita (2021) : The Effect of Service Quality on Consumer Satisfaction in an Islamic Economic Perspective (Case Study at SRC Mitra Sehati Bantarujeg Majalengka Regency)

Competition activities in the business world in the era of globalization are getting tighter as a result, various business strategies are implemented, such as improving the services provided. The majority of services provided in the field to meet consumer needs are conventional. In addition, there are also Islamic services based on Islamic values that are not only concerned with profit. SRC Mitra Sehati Bantarujeg Majalengka Regency is one of the business actors in the field of meeting daily needs by implementing sharia-based services which indirectly affect the increase in sales volume and consumer loyalty. The formulation of the problem raised in this study is how the quality of service at SRC Mitra Sehati, how the level of customer satisfaction at SRC Mitra Sehati, and how the influence of service quality on customer satisfaction in the perspective of Islamic economics at SRC Mitra Sehati Bantarujeg Majalengka Regency.

This study aims to determine the quality of service at SRC Mitra Sehati, determine the level of customer satisfaction at SRC Mitra Sehati, and determine the effect of service quality on customer satisfaction in the perspective of Islamic economics at SRC Mitra Sehati Bantarujeg Majalengka Regency.

This research uses descriptive research method with quantitative data analysis approach. Sources of data in the form of primary data and secondary data. The population in this study were all consumers in SRC Mitra Sehati Bantarujeg, Majalengka Regency, with a sampling technique using an accidental sampling of 92 respondents with the determination of the number of respondents using the slovin formula. While the research data collection was done by using questionnaires, observation, interviews, and documentation methods. The variables studied include service quality as the independent variable and customer satisfaction as the dependent variable.

The results of this study indicate that the quality of service at SRC Mitra Sehati implements services in accordance with Islamic principles. Meanwhile, the level of customer satisfaction at SRC Mitra Sehati can be seen from the increase in customer visits and the decrease in consumer complaints about the services provided. Then the quality of service has a significant effect on consumer satisfaction in the perspective of Islamic economics at SRC Mitra Sehati Bantarujeg.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction, Islamic Economy