

**PENGARUH KUALITAS PELAYAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DIKOPI LAWAS PALEMBANG MENURUT  
ETIKA ISLAM**



**SKRIPSI**

**Disusun Oleh:**

**BELLI SAFIRA**

**NPM: 201801021**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Syariah ( S.E)**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH  
INDO GLOBAL MANDIRI  
PALEMBANG  
2022/1443**



Indo Global Mandiri

## SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH INDO GLOBAL MANDIRI (STEBIS IGM)

Jl. Jend. Sudirman No. 629 Km. 4 Palembang, No Telp: 0711-5734506 Fax (0711) 5734506,  
Website: [stebisigm.ac.id](http://stebisigm.ac.id) Email: [mail@stebisigm.ac.id](mailto:mail@stebisigm.ac.id)

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Di Kopi Lawas  
Palembang menurut Etika Islam  
Nama : Belli Safira  
NPM : 201801021  
Program Studi : Ekonomi Syariah

Palembang, 26 Juli 2022

Mengetahui

Pembimbing I

Nova Yanti Malcha., SE.MM  
NIDN.2104117402

Pembimbing II

Saprida S.H.I. M.H.I  
NIDN.2114118401

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

Amir Salm. S.E.I. M.E  
NIDN.2122028302

Ketua STEBIS IGM

H. Chandra Satria S.E. M.Si  
NIDN.0209068101

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi ini diajukan oleh,

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan  
Pelanggan di Cafe Kopi Lawas Palembang Menurut Etika  
Islam


Nama : Belli Safira


NPM : 201801021

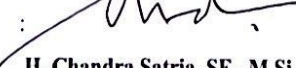
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dipertahankan di hadapan penguji Ujian Skripsi dan Komprehensif, dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri (STEBIS IGM).

Penguji Ujian Skripsi dan Komprehensif,

Ketua Penguji :   
Saprida, S.H.I., M.H.I  
NIDN. 2114118401

Penguji I :   
Amir Salim, S.E., M.E  
NIDN. 2122028302

Penguji II :   
H. Chandra Satria, SE., M.Si  
NIDN. 0209068101

**LEMBAR REVISI**


Nama Mahasiswa : Belli Safira

Npm : 201801021

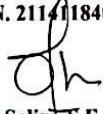
Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan di Cafe Kopi Lawas  
Palembang Menurut Etika Islam

Ketua Penguji :

  
Saprda, S.H.I., M.H.I  
NIDN. 2114118401

Penguji I :

  
Amir Salim, S.E.I, M.E  
NIDN. 2122028302

Penguji II :

  
H. Chandra Satria, SE., M.Si  
NIDN. 0209068101

Palembang, 26 Agustus 2022

Mengetahui,  
Kaprodik Ekonomi Syariah

  
Amir Salim, S.E.I, M.E  
NIDN. 212202830



**SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH  
INDO GLOBAL MANDIRI (STEBIS IGM)**

Jl. Jend. Sudirman No. 629 Km. 4 Palembang, No Telp: 0711 5734506 Fax (0711) 5734506,  
Website: [stebisigm.ac.id](http://stebisigm.ac.id) Email: [mail@stebisigm.ac.id](mailto:mail@stebisigm.ac.id)

---

**HALAMAN PERYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Belli Safira

NPM : 201801021

Prodi : Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Seluruh data, informasi dan pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disampaikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi merupakan hasil karya ilmiah sendiri dengan didampingi pembimbing dan bukan hasil penjiplakan / *plagiat*. Demikian pernyataan ini dibuat, jika dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidak benaran dalam pernyataan diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dari kampus STEBIS IGM Palembang sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, 26 Juli 2022

Menyatakan



**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

**UJIAN SKRIPSI**


Skripsi berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pelanggan di Cafe Kopi Lawas Palembang Menurut Etika  
Islam


Nama : Belli Safira

NPM : 201801021

Program studi : Ekonomi syariah

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah


Ketua Penguji Saprida, S.H.I., M.H.I (  )  
NIDN. 2114118401

Penguji I Amir Salim, S.E., M.E (  )  
NIDN. 212202830

Penguji II H. Chandra Satria, SE., M.Si (  )  
NIDN. 0209068101

Diuji di Palembang pada tanggal Kamis, 18 Agustus 2022

Predikat kelulusan: LULUS/TIDAK LULUS \*Coret yang tidak perlu.

Plt. Kaprodi Ekonomi Syariah  
  
Amir Salim, S.E., M.E  
NIDN. 212202830

---

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI**

**UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik STEBIS IGM, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Belli Safira  
NPM : 201801021  
Program studi : Ekonomi syariah  
Istitusi : Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri (STEBIS IGM)  
Judul Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STEBIS IGM **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalti Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Di Cafe Kopi Lawas Palembang Menurut Etika Islam Beserta perangkat saya yang ada (jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STEBIS IGM berhak menyimpan, mengalihmedia/firmatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik HakCipta.**

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di :Palembang  
pada tanggal :14 September 2022  
yang menyatakan



(Belli Safira)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto

‘Jangan Terlalu Dikejar, Jika jalannya pasti Allah memperlancar karna yang menjadi takdirmu akan mencari jalannya untuk menemukanmu’ (Ali Bin Abu tholib)

### Persembahan

Dengan mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, karena atas izin dan ridha-nya, yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Darminsun dan Mama Siti Warni, dengan segenap dukungan dan doa yang telah diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan karya tulis ini. Semoga Allah selalu mencurahkan kasih sayang serta nikmat kesehatan kepada keduanya.
2. Saudara Saudari kandungku Septa Purnama Sari S.Sos , Popiyen Suwatila, Fitra Ramadhoni dan Fitri Saurena yang telah memberikan Support.
3. Dosen pembimbing terimakasih atas bimbingan dan arahnya selama ini.
4. Sahabat Sahabat terbaikku, Arinda Utami Putri, Cindy Pratiwi S.M , Ranti Alisyah, Elvira Putri Pratama S.M , Rully Febriani A.Md.Kom , Mia Purnama Sari, Nabilla Mwd, Nanda Dwi Putri, Adia Permata, terkhusus Qodrad Risqitullah S.H
5. Teman seperjuanganku keluarga besar Ekonomi Syariah 2018 yang telah memberikan dukungan serta rasa solidaritas yang tinggi.
6. Almamaterku, Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo global Mandiri, Program Studi Ekonomi Syariah.



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

Alhamdulillah, segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat memenuhi syarat atas kelulusan program studi S1 Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri Palembang dengan menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kopi Lawas Palembang Menurut Etika Islam ”**. Sholawat serta salam tetap tercurahkan pada junjungan kita Nabi Muhammad Saw beserta keluarga, sahabat, dan orang-orang yang mengikuti jejaknya yang selalu istiqomah di jalan-Nya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa semua proses penyusunan Tugas Akhir ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Terima kasih kepada kedua orang tua yang tercinta **Bapak Darminsun** dan **Mama Siti Warni** telah memberikan cinta, kasih sayang dan doa yang tulus sehingga saya selalu optimis untuk meraih kesuksesan dunia dan akhirat.
2. Terima kasih kepada Nenek tercinta Hj. Nuraini yang telah memberikan doa dan motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada Bapak H. Chandra Satria, S.E., M.Si selaku Ketua Stebis Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang.
4. Kepada Bapak Amir Salim, S.E.I., M.E selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang.
5. Kepada Ibu Nova Yanti Maleha, SE,MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Saprida, M.H.I selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan

pengarahan dalam pembuatan tugas akhir ini.

6. Kepada segenap Dosen Prodi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang yang telah banyak berperan aktif dalam menyumbangkan ilmu, wawasan dan pengetahuan kepada penulis.
7. Kepada Bapak Rio Deno Putra, S.E., M.M. yang telah memberikan tempat bagi penulis untuk melakukan penelitian sehingga dapat membantu menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kepada teman seperjuangan prodi Ekonomi Syariah Tahun Angkatan 2018 yang masing-masing telah memberikan semangat satu sama lain sehingga dapat melaksanakan tugas akhir ini.
9. Kepada saudara-saudari kandungku ayuk tercinta Septa Purnama Sari S.Sos , dan adik-adikku tersayang Popi, Fitra, Fitri yang telah memberikan support dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Kepada tanteku Gustina Herdi Yanti A.Md.Kep dan keponakanku Faira, Faiza, Arsy dan Alya yang telah menghibur dan memberi semangat penulisa dalam mengerjakan skripsi ini.
11. Kepada sahabat-sahabatku Arinda Utami Putri, Cindy Pratiwi S.M , Mia Purnama sari, Nabilla Mwd, Nanda Dwi Putri, Adia Permata, Ranti Alisyah, Elvira Putri Pratama S.M , dan Rully Ferbriani A.Md.Kom. terima kasih telah berjuang bersama dan menjadi tempat sharing dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Terima kasih juga kepada Qodrad Risqitullah S.H yang telah menemani dan memberi support penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

Penulis sadar bahwa dalam pembuatan tugas akhir ini masih banyak ketidak sempurnaan termasuk dalam penyusunan konsep yang telah diajukan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan sangat mengharapkan kritik dan saran agar penulis dapat memperbaiki di masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan bernilai ibadah di sisi Allah Swt,

Aamiin Ya Rabbal Allamin *Wassalamu'alaikum warahmatullahi  
wabarakatuh*

Palembang, 18 Agustus 2022  
Penulis

**Belli Safira**  
**Npm: 201801021**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>LEMBAR REVISI</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	v
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM UJIAN SKRIPSI</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI</b> .....	vii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>ABSTRAK</b> .....	xvii
<b>ABSTRACT</b> .....	xviii
<b>PEDOMAN TRANSLETERASI ARAB LATIN</b> .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Dalam Etika Islam.....	9
2.1.3 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik.....	12
2.1.4 Etika islam dalam Pelayanan.....	13
2.1.5 Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ).....	18
2.1.6 Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dalam perspektif Islam .....	20
2.1.7 Karakteristik Usaha Mikro Menurut Perspektif Ekonomi Islam	22
2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Kerangka Pemikiran .....	35
2.4 Hipotesis Penelitian .....	37
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	

3.1	Ruang Lingkup Penelitian .....	38
3.2	Jenis dan Sumber data .....	38
	3.2.1 Jenis Penelitian .....	38
	3.2.2 Sumber Data .....	38
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
	3.3.1 Populasi Penelitian .....	39
	3.3.2 Sampel Penelitian .....	39
3.4	Waktu dan Tempat Penelitian .....	40
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.6	Metode Analisis Data .....	43
	3.6.1 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	44
	3.6.2 Uji Kualitas Data .....	44
	3.6.3 Uji Normalitas .....	46
	3.6.4 Uji Hipotesis .....	46
3.7	Defenisi Operasional Variabel .....	48

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	50
	4.1.1 Sejarah Kopi Lawas Palembang.....	50
4.2	Struktur Organisasi Kopi Lawas .....	51
4.3	Hasil Penelitian.....	52
	4.3.1 Gambaran Umum Responden Penelitian.....	52
	4.3.2 Karakteristik Responden .....	52
4.4	Uji Kualitas Data .....	54
	4.4.1 Hasil Uji Validitas .....	54
	4.4.2 Hasil Uji Reabilitas .....	55
	4.4.3 Hasil Analisis Variabel .....	56
	4.4.3.1 Uji Normalitas .....	56
	4.4.4 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana .....	59
	4.4.5 Hasil Uji Hipotesis .....	60
	4.4.5.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	60
	4.4.5.2 Uji Simultan (Uji F).....	61
	4.4.5.3 Uji Parsial (Uji T) .....	61
4.5	Pembahasan .....	63
	4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopi Lawas Palembang Menurut Ekonomi Syariah.....	63

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran .....	65
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1	Pengukur Skala Likert.....	43
Tabel 3.2	Tingkat Realibilitas Berdasarkan Tingkat Alpha .....	46
Tabel 3.3	Definisi Variabel .....	48
Tabel 4.1	Hasil Penyebaran Kuesioner .....	52
Tabel 4.2	Usia Responden.....	53
Tabel 4.3	Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.4	Pendidikan.....	53
Tabel 4.5	Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4.6	Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	55
Tabel 4.7	Hasil Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan .....	56
Tabel 4.8	Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan .....	56
Tabel 4.9	Hasil One Sample Kolmogrov-Smirnov Test .....	57
Tabel 4.10	Tabel Uji Analisis Regresi Linear Sederhana .....	59
Tabel 4.11	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	60
Tabel 4.12	Uji Simultan (F) .....	61
Tabel 4.13	Uji T .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4.1 Logo Kopi Lawas Palembang .....	50
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kopi Lawas .....	51
Gambar 4.3 Histogram Dependen.....	58
Gambar 4.4 Grafik normal P-P Plott of Regression Standarized Residual.....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Surat Permohonan Penelitian .....	69
LAMPIRAN 2 : Surat Balasan Izin Penelitian .....	70
LAMPIRAN 3 : Kuesioner Penelitian .....	71
LAMPIRAN 4 : Hasil Data SPSS Responden .....	73
LAMPIRAN 5 : Hasil SPSS Karakteristik Responden .....	75
LAMPIRAN 6 : Hasil Uji Validitas .....	76
LAMPIRAN 7 : Hasil Uji Realibilitas .....	78
LAMPIRAN 8 : Hasil Uji Normalitas .....	78
LAMPIRAN 9 : Hasil Uji Analisi Regresi Linear Sederhana .....	80
LAMPIRAN 10 : Hasil Uji Hipotesis .....	80
LAMPIRAN 11: Lembar Konsultasi .....	82
LAMPIRAN 12 : Daftar R Tabel .....	84
LAMPIRAN 13 : Daftar F Tabel .....	86
LAMPIRAN 14 : Daftar T Tabel .....	87
LAMPIRAN 15 : Dokumentasi Penelitian .....	88



## **Abstrak**

Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang masih kurang mendapat perhatian lebih oleh kebanyakan pengelola ataupun pemilik coffee shop yang ada di kota Palembang, karena kebanyakan dari pengelola ataupun pemilik coffee shop terlalu terfokus ke hal-hal lain yang belum tentu menghasilkan kepuasan kepada pelanggan, dan juga kebanyakan pelanggan yang tidak puas merasa enggan untuk menyampaikan langsung kepada pemilik ataupun pengelola coffee shop yang kemudian hanya membicarakan ketidakpuasannya kepada orang lain yang pernah ataupun tidak pernah datang ke coffee shop yang dimaksud. Karena Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan coffee shop. Dengan demikian coffee shop dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Skripsi membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kopi Lawas Palembang Menurut Ekonomi Syariah. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kopi Lawas Palembang Menurut Ekonomi Syariah. Data penelitian adalah data primer yang diperoleh dari sumber pertama dan hasil kuesioner. Metode yang digunakan Studi Korerasional, Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier sederhana dan Uji Hipotesis yang dibantu software SPSS V.26. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan bahwa nilai Sig untuk kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar  $0,010 > 0,05$  dan nilai t hitung  $2,761 > t$  tabel  $2.05183$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima yang berarti kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelayanan (Y) pada Kopi Lawas Palembang

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

## **Abstract**

Consumer satisfaction is something that is still not getting more attention by most coffee shop managers or owners in the city of Palembang, because most of the managers or coffee shop owners are too focused on other things that do not necessarily result in customer satisfaction, and also most of the dissatisfied customers feel reluctant to convey directly to the owner or manager of the coffee shop who then only discusses their dissatisfaction with other people who have or have never come to the coffee shop in question. Because the quality of service provides an impetus to customers to establish a strong bond with the coffee shop. Thus the coffee shop can increase customer satisfaction. Thesis discusses the influence of service quality on customer satisfaction at Kopi Lawas Palembang according to Islamic Economics. This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Kopi Lawas Palembang according to Islamic Economics. The research data are primary data obtained from the first source and the results of the questionnaire. The method used is a correlational study, data quality test, classical assumption test, simple linear regression analysis and hypothesis testing assisted by SPSS V.26 software. In this study the authors used data collection techniques by distributing questionnaires to respondents. Based on the results of the study, it was found that the Sig value for service quality (X) on customer satisfaction (Y) was  $0.010 < 0.05$  and the t value was  $2.761 > t \text{ table } 2.05183$ , so it can be concluded that H1 is accepted which means service quality (X) has a significant effect on service satisfaction (Y) on Palembang Lawas Coffee

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan tesis ini berpedoman pada Surat Keputusan Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif		Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa'	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
سین	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣād	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍāḍ	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)

ظ	Za'	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	ﺀ	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

## B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

## C. Ta' Marbutah Di Akhir Kata

### 1. Bila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	Hibah
جزية	Ditulis	Jizyah

Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya.

- 2. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.**

كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	Karâmah al-auliyâ’
--------------------------	---------	--------------------

- 3. Bila ta’ marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t atau h.**

زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	Zakâh al-fiṭri
-------------------	---------	----------------

#### D. Vokal Pendek

فَعَلَ	Fathah	Ditulis	A fa’ala
ذُكِرَ	kasrah	ditulis	i żukira
يَذْهَبُ	dammah	ditulis	u yazhabu

## E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جَاهِلِيَّة	Ditulis	Â
		Ditulis	Jâhiliyyah
2	fathah + ya" mati تَنْسَى	Ditulis	Â
		Ditulis	Tansâ
3	kasrah + ya" mati كَرِيم	Ditulis	Î
		Ditulis	Karîm
4	dammah + wawu mati فُرُود	Ditulis	Û
		Ditulis	Furûd