

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SINTAS PALEMBANG**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Ekonomi Syariah**

Oleh:

LIA HANDAYANI

NPM. 201901024

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH

INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG

1445H/2023 M

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lia Handayani
NPM : 201901024
Jenjang : Strata 1 (S1)
Program Studi : 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, Agustus 2023

Saya yang menyatakan,


Lia Handayani
NPM.201901024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh,


Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Pada Rumah Sintas Palembang.
Nama : Lia Handayani
NPM : 201901024
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dipertahankan dihadapan Penguji Ujian Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah STEBIS Indo Global Mandiri.

Penguji Ujian Komprehensif,


Ketua Penguji

:


Saprida, M.H.I.
NIDN. 2114118401

Penguji I

:


H. Bagus Setiawan, Lc., M.E.
NIDN. 2129098603

Penguji II

:


Nova Yanti Maleha, M.M.
NIDN. 2104117402

Palembang, September 2023
Diketahui dan Disahkan Oleh:


Kaprodik. Ekonomi Syariah
Amir Salim, S.E.L., M.F.
NIDN. 2122028302


Ketua STEBIS IGM
H. Chandra Satria, S.E., M.Si.
NIDN. 0209068101

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sintas Palembang
Nama : Lia Handayani
NPM : 201901024
Program Studi : Ekonomi Syariah

Pembimbing I



Nova Yanti Maleha, SE.,MM
NIDN. 2104117402

Pembimbing II



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

LEMBAR REVISI

Nama : Lia Handayani
NPM : 201901024
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Pada Rumah Sintas Palembang.

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

Penguji I : 
H. Bagus Setiawan, Lc. M.E
NIDN. 2129098603

Penguji II : 
Nova Yanti Maleha, M.M
NIDN. 2104117402

Palembang, September 2023
Kaprodik Ekonomi Syariah
STEDIS ©

Amir Salim, S.E.I., M.E
NIDN. 2122018302

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Lia Handayani

NPM : 201901024

Program Studi : Ekonomi Syariah

Institusi : Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri

Jenis 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 : **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sintas Palembang**. Beserta perangkat saya yang ada (Jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STEBIS IGM berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Palembang, September 2023

Yang menyatakan



Lia Handayani
NPM.201901024

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah ini. Lebarkan 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.”

“Untuk masa-masa sulitmu, biarlah Allah yang menguatkanmu. Tugasmu hanya berusaha agar jarak antara kamu dengan Allah tidak pernah jauh.”

“Direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata Tuhan. *Prove them wrong.*”

PERSEMBAHAN

Tiada lembar yang paling inti dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, laporan ini saya persembahkan untuk orangtua dan keluarga saya yang sangat saya sayangi yang sudah membantu berjuang bersama-sama tanpa ada rasa lelah dengan penuh kasih sayang memanjatkan doa yang luar biasa serta memberikan dukungan baik moril maupun material. Terima kasih atas pengorbanan dan kerja keras dalam mendidik saya. Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang cepat lulus. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai? Karna mungkin ada

suatu hal dibalik itu semua, dan percayalah alasan saya disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji atas kehadiran Allah SWT. karena limpahan rahmat serta hidayah-nya, penulis dapat memenuhi syarat atas kelulusan program studi S1 Ekonomi Syariah, Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang dengan menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sintas Palembang”**. Sholawat beserta salam tetap tercurahkan kepada junjungan kita nabi yang agung Nabi Muhammad SAW. beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah kita nantikan syafaatnya di akhir kelak.

Terselesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat saya selaku penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada saya baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini sehingga selesai, terutama kepada:

1. Bapak H. Chandra Satria, S.E., M.Si selaku pimpinan Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang.
2. Bapak Amir Salim, S.E., M.E selaku ketua Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang.
3. Ibu Nova Yanti Maleha, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi.

4. Bapak H. Chandra Satria, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi.
5. Segenap Dosen Program Studi 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.
6. Kepada bapak Anton yang telah memberikan tempat serta kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian, sehingga dapat membantu menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada orang tua tercinta saya Ibunda Arfah Armini yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa yang selalu menyertai.
8. Kepada kakak ku tercinta Muhammad Afrian dan Barokah Ikhlasiyah, A.Md.Rad yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun material.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2019 yang memberikan bantuan, motivasi, dan dukungan selama perkuliahan hingga proses skripsi.
10. Kepada seorang lelaki diluar sana yang sedang menungguku, mungkin aku mengenalmu, mungkin tidak. Walaupun kamu belum bersamaku saat dalam proses menyelesaikan skripsi ini semoga Allah segera mempersatukan kita.

11. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam proses pengerjaan skripsi.

12. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, 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 mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri, semoga saya tetap rendah hati, karena ini baru awal dari semuanya.

Akhir kata, saya selaku penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia Ekonomi Syariah.

Palembang, Agustus 2023

Lia Handayani

NPM.201901024

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR REVISI	vi
PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
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

BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	11
2.1.2 Dimensi Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan Dalam Ekonomi Islam.....	17
2.2 Kepuasan Konsumen.....	21
2.2.1 Teori Kepuasan Konsumen.....	24
2.2.2 Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen...	26
2.2.3 Indikator Kepuasan Konsumen	28
2.2.4 Kepuasan Konsumen Dalam Ekonomi Islam	29
2.3 Kajian Pustaka.....	31
2.4 Kerangka Pemikiran.....	37
2.5 Hipotesis.....	38
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	40
3.2 Jenis Penelitian.....	40
3.3 Populasi Dan Sampel.....	41
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4.1 Observasi.....	43
3.4.2 Wawancara.....	43
3.4.3 Kuesioner.....	44
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.6 Statistik Inferensial	47

3.6.1 Uji Instrumen Data.....	47
3.6.1.1 Uji Validitas.....	47
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	48
3.6.1.3 Uji Normalitas.....	48
3.7 Uji Hipotesis.....	50
3.7.1 Analisis Regresi Linear Sederhana	50
3.7.2 Uji Parsial (Uji t)	51
3.7.3 Uji Simultan (Uji F)	51
3.7.4 Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	54
4.1.1 Sejarah Rumah Sintas Palembang.....	54
4.1.2 Struktur Organisasi Rumah Sintas Palembang	55
4.1.3 Visi dan Misi Rumah Sintas Palembang.....	58
4.2 Karakteristik Responden	59
4.2.1 Usia	59
4.2.2 Jenis Kelamin	60
4.3 Statistik Deskriptif.....	61
4.4 Statistik Inferensial.....	62
4.4.1 Uji Instrumen Data	62
a. Uji Validitas	62
b. Uji Reliabilitas	65
c. Uji Normalitas.....	67

4.5 Uji Hipotesis.....	70
4.5.1 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	70
4.5.2 Uji Parsial (Uji t).....	71
4.5.3 Uji Simultan (Uji F)	72
4.5.4 Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	73
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	75
BAB V PENUTUP	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81

DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Data Pengunjung Rumah Sintas Palembang	5
3.1 Tabel Pengukuran Skala Likert	45
3.2 Tabel Kriteria Tingkat Reliabilitas	49
4.1 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
4.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.3 Tabel Statistik Deskriptif	61
4.4 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	63
4.5 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	64
4.6 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	65
4.7 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	66
4.8 Tabel Hasil Uji Normalitas	67
4.9 Tabel Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	70
4.10 Tabel Hasil Uji Koefisien Regresi (Uji t)	72
4.11 Tabel Hasil Uji Simultan (Uji F)	73
4.12 Tabel Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	74

DAFTAR GAMBAR

1.1 Gambar Data Pendapatan Rumah Sintas Palembang	5
2.1 Gambar Kerangka Pemikiran	38
4.1 Gambar Struktur Organisasi Rumah Sintas Palembang	56
4.2 Gambar Grafik Histogram	68
4.3 Gambar Grafik Normal P-Plots	69