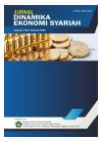
Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah
Vol 9, No.2, 2021, hlm. 114-120
http://ejurnal.iaipd-nganjuk.ac.id/index.php/es/index
ISSN-e 2715-7334 | ISSN-P 2654-3567



PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi Kasus di UD. Ardian Kabupaten Nganjuk)

Adi Marsono[1], Moh. Saiful Musthofa[2], Anggi Pransiska Dewi[3]
[1]Institut Agama Islam Pangeran Diponegoro Nganjuk
[2]Institut Agama Islam Pangeran Diponegoro Nganjuk
[3]Institut Agama Islam Pangeran Diponegoro Nganjuk

E-mail: prodisyariahpd@gmail.com
lufias84@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah 1.Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di UD. Ardian; 2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen di UD. Ardian; 3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di UD. Ardian.

Metode penelitian: Pola penelitian deskripsi dan komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Variabel penelitian ada dua yakni variabel indenpenden adalah kualitas pelayanan dan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan. Sumber data: 1. Data primer: kuesioner pelanggan; 2. Sekunder: dokumentasi. Populasi: jumlah pembeli selama 3 bulan terakhir di periode 2021 berjumlah 106 pembeli. Sampling: *Non-probability-Sampling Insidental.* Sampel: 84 responden. Metode dan instrumen pengumpulan data: observasi, angket, dan dokumentasi. Analisis data: Data teoritis dianalisis dengan deduksi dan komparasi. Data empiris dianalisis dengan metode induksi dan analisis statistik menggunakan analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian dan analisis data dari responden menunjukkan bahwa: 1.UD. Ardian memiliki respon kualitas pelayanan dengan level tinggi sebanyak 34.5%; 2. UD. Ardian memiliki respon kepuasan konsumen dengan level tinggi sebanyak 41.7%; dan 3. Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di UD. Ardian dengan besarnya koefisien determinasi sebesar 94.1%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Perspektif Islam

PENDAHULUAN

Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah dengan memberikan kepuasan kepada konsumen melalui kualitas pelayanan yang baik. Dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan, diharapkan pelanggan akan melakukan pembelian secara berulang-ulang.

Memuaskan kebutuhan setiap pelanggannya adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keungulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap jasa pelayanan akan menjadi loyal terhadap produk tersebut, sehingga konsumen tersebut akan melakukan pembelian

This is an open access article under CC-BY-SA license.

ulang ketika kebutuhan yang sama muncul kembali kemudian hari. Hal ini berarti kepuasan konsumen merupakan faktor kunci dalam meningkatkan volume penjualan sebuah perusahaan.[1]

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.[2]

Dalam penelitian Lubis & Andayani (2017) dengan tujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo. Pengambilan sampel menggunakan nonprobability sampling dengan perhitungan Slovin sebanyak 80 responden yang merupakan konsumen yang pernah menggunakan jasa PT. Sucofindo Batam. Teknik analisis menggunakan analisi deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan baik secara simultan maupun parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian Yuhana (2018) berjudul "Analisi Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah Pada PT. BPRS Punduarta Insani Tembung" dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode penelitian menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian didasarkan pada 6 dimensi kualitas pelayanan yakni Kepatuhan Pada Syariat Islam (*Sharia Compliance*), Jaminan (Assurance) yang diberikan kepada nasabah, Ketanggapan (*Responsiveness*), Bukti Fisik (*Tangibles*), Empaty (*Emphaty*), dan Kehandalan (Reability). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan dari PT. BPRS Puduarta Insani sudah memuaskan bagi nasabah, beroperasi sesuai dengan syariat Islam, ketanggapan, empaty dan kehandalan dari karyawan juga baik, karyawan sudah mampu memberikan pelayanan cepat dan handal saat memberikan bantuan dan solusi kepada nasabah dalam bertransaksi.

Penelitian ini, dengan penelitian Lubis & Andayani (2017) adalah sama-sama menggunakan variabel independen kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Sedangkan perbedaannya penelitian ini dilakukan dengan kajian perspektif ekonomi Islam dan teknik analisis menggunakan analisis regresi sederhana.

Sedangkan persamaan dari penelitian Yuhanna dengan penelitian ini adalah sama-sama menganalisis kualitas pelayanan dengan perspektif Syariah Islam. Sedangkan perbedaannya, penelitian Yuhanna (2018) dilakukan pada perusahaan bidang perbankan dengan metode kualitatif. Untuk penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan menempatkan kualitas pelayanan sebagai variabel independen.

Berdasarkan perumusan masalah yang sudah disampaikan, maka dapat dirumuskan tujuan kajian dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di UD. Ardian, kemudian untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen di UD. Ardian, serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di UD. Ardian

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian deskriptif ini dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Penelitian yang dilakukan bersifat komparantif, yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan untuk membanding dua atau tiga kejadian dengan melihat penyebabnya.[3]

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner (angket), data yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah hasil respon pembeli di UD Ardian. Instrumen yang digunakan dalam

[1]Siti Rosmayanti, dkk., *Perilaku Konsumen dan Perkembanganya di Era Digital.* Bandung: Widina Bhakti Persada, 2020, 8.
[2]Kasmir, *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010, 22.
[3]*ibid*, 57.

penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala *Likert*. Skala Likert digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial.[4] Peneliti menggunakan jenis instrumen angket atau kuesioner dengan pemberian skor sebagai berikut:

Tabel 2

Skala Penilaian Penelitian

Alternatif Jawaban	**Bobot**
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu/Netral	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2015: 134).

Untuk mengumpulkan data dari informasi yang diperoleh dalam penelitian ini akan menggunakan metode Observasi, Wawancara, dan kuisioner. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Uji Validitas Instrumen

Instrumen penelitian harus memiliki nilai valid. Instrumen yang memiliki nilai valid dapat dijadikan alat ukur untuk mendapatkan data yang akan diukur.

2. Reliabilitas

Suatu instrumen dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut bernilai baik, dengan demikian reliabilitas menunjukkan pada tingkat keterhandalan sesuatu.[5]

3. Analisis Deskriptif

Teknik analisis data deskriptif digunakan untuk menggambarkan data yang sudah diperoleh berdasarkan variabel yang diamati.

4. Uji Asumsi Klasik

Salah satu syarat untuk bisa menggunakan persamaan regresi linier sederhana adalah terpenuhinya uji asumsi klasik.Tahapan uji asumsi dalam penelitian ini yakni, uji heteroskedastisitas, autokorelasi, multikolinearitas, dan normalitas.

5. Uji multikolinearitas

Pada model regresi yang baik seharusnya antar variabel independen tidak terjadi korelasi. Untuk mendeteksi adanya multikoliniaritas dalam model regresi dapat dilihat dari dua cara yakni, dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individual (r^2) dengan nilai determinasi serentak (R^2) dan kedua dengan melihat tolerance value atau variance inflaction factor (VIF).[6]

6. Uji normalitas

Uji distribusi normal merupakan uji untuk mengetahui dan mengukur apakah data yang didapatkan memiliki distribusi normal dan apakah data yang diperoleh berasal dari populasi yang berdistribusi normal, sehingga nantinya bisa digunakan uji parametik.

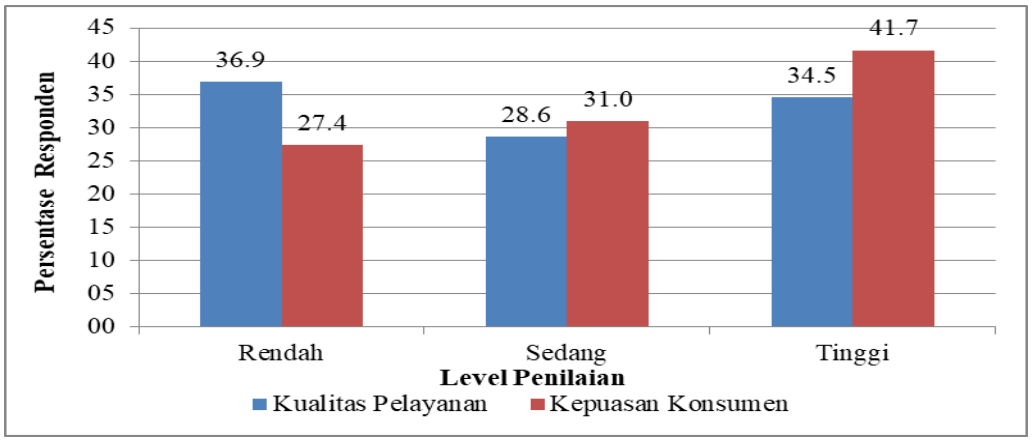
7. Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana

[4]Sugiyono,*Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,dan R&D).* Bandung: Alfabeta, 2015, 134.
[5]Suharsimi Arikunto,*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2012, 221.
[6]M. Ali Gunawan, *Statistika Penelitian Bidang Pendidikan, Psikologi dan Sosial.* Yogyakarta: Pramara Publisher, 2015, 141.

Persamaan regresi dapat digunakan untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel dependen bila variabel independen berubah-ubah. Analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan Regresi Linier sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

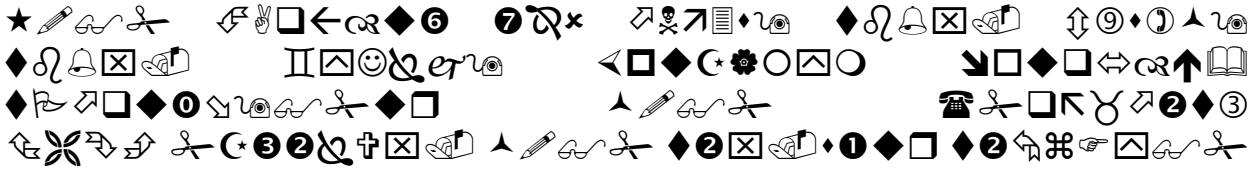
Penelitian dilakukan dengan penyebaran kuesioner pada responden yang menjadi konsumen di UD. Ardian hingga mencapai responden yang bersedia untuk melakukan pengisian kuesioner sebanyak 84 responden, dengan data penelitian dalam tingkat pencapaian level dari masing-masing kategori sebagai berikut:



Gambar 3
Grafik Level Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil dari 84 responden tersebut menunjukkan bahwa, konsumen yang memberikan respon kualitas pelayanan UD. Ardian dengan level tinggi sebanyak 34.5% responden, akan meningkatkan rasa kepuasan konsumen sebanyak 41.7%. pada grafik juga menunjukkan bahwa, semakin rendah kualitas pelayanan yakni sebanyak 36.9%, akan menurunkan kepuasan yang dirasakan konsumen sebanyak, 27.4%. hasil ini menunjukkan bahwa, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan UD. Ardian,akan membuat konsumen menjadi semakin puas.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa konsumen sebagain besar merasa puas atas pelayanan UD. Ardian menunjukkan bahwa konsumen merasa benar-benar puas, dan pasti mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu pihak pengelola UD Ardian harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan[7]. Kepuasan pelanggan tinggi terjadi apabila terjadi nilai yang dirasakan dan kualitas yang dirasakan melebihi harapan pelanggan. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktivitas perniagaan/muamalah. Allah SWT telah berfirman QS. Al-Ahzab 33: 21 :

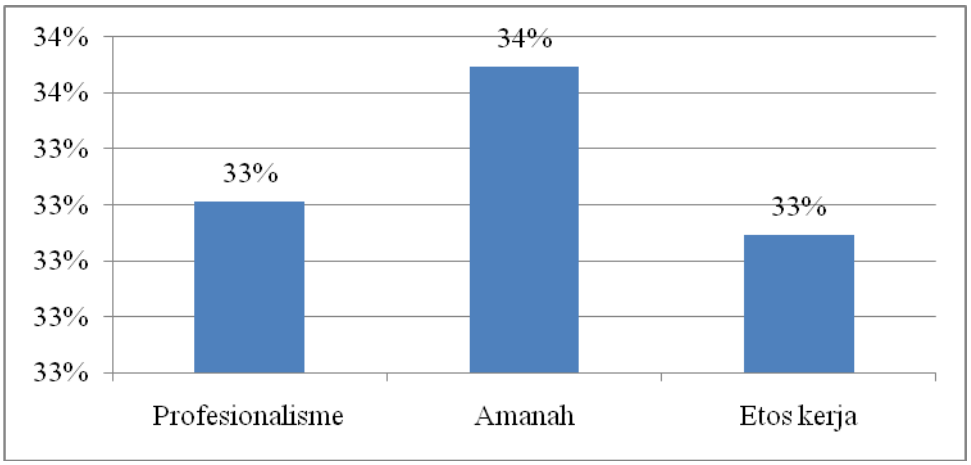


[7]Tjiptono, Fandy.*Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima.*Yogyakarta: Andi Offset, 2015, 145.

Artinya : *"Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baikbagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) harikiamat dan Dia banyak menyebut Allah".*[8]

Pada hadist-hadist mulia, Rasulullah SAW telah mempraktikkan dan memerintahkan supaya setiap muslim senantiasa menjaga amanah yang diberikan kepadanya. Karena profesionalitas beliau pada waktu berniaga maupun aktivitas kehidupan yang lainnya, maka beliau dipercaya oleh semua orang dan mendapatkan gelar Al- Amin. Rasululloh selalu menerapkan semua sikap-sikap mulianya dalam segala aspek, begitu juga saat Rosulullo menjalankan sebagai pedagang dan begitu juga Siti Khodijah yang terkenal sebagai saudagar yang profesional dan amanah hingga sepanjang masanya.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Lubis & Andayani (2017) yang juga menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen.Pada penelitian Lubis & Andayani (2017) bentuk kualitas pelayanan yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan yang memiliki *tangible*, *reliability*, *responsible*, dan empati yang tinggi, sedangkan *Assuari* tidak berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan konsumen. Pada penelitian ini pencapaian kualitas pelayanan yang ditinjau dengan indikator-indikator perspektif Islam di UD. Ardian adalah sebagai berikut:



Gambar 4
Grafik Level Kualitas Pelayanan ditinjau dari Perspektif Islam

Berdasarkan grafik di atas, menunjukkan Kualitas Pelayanan UD. Ardian ditinjaun dari pesspektif Islam dengan indikator profesionalisme, sikap amanah, dan sikap etos kerja. Berdasarkan kualitas pelayanan dari perspektif Islam semua aspek ke-Islaman menunjukkan nilai yang yang cukup. Hasil pencapaian aspek profesionalisme dan sikap etos kerja memiliki nilai yang seimbang mencapai 33%. Hal ini ditunjukkan para karyawan UD. Ardian memiliki sikap profesional kerja yang baik diwujudkan dengan etos kerja yang juga baik. Para Karyawan UD Ardian selalu menjalankan setiap pesanan mebel dengan baik dan penuh tanggung jawab kepada siapa saja konsumennya.

Hasil grafik gambar 4 juga menunjukkan kualitas pelayanan UD Ardian memiliki kejujuran atau tingkat amanah yang paling tinggi sebesar 34% dalam memberikan kepuasan konsumen yang melakukan pembelian mebel. UD. Ardian selalu berusaha memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dengan memberikan kejujuran dalam membuat material mebel sesuai dengan permintaan konsumen. jika konsumen menghendaki mebel dari bahan kayu jadi, maka mebel yang diberikan juga asli dari bahan kayu jati. Jika konsumen ingin membeli mebel dengan material lainnya, maka UD. Ardian juga akan

[8]Maulana Muhammad Ali, *Qur'an Suci, Teks Arab, Terjemah dan Tafsir Bahasa Indonesia*. Jakarta: Darul Kkutubil Islamiyah, 2017, 670.

memberikan mebel dengan kualitas sesuai harga yang dibutuhkan selama proses pembuatan mebel tersebut. UD. Ardian selalu memberikan label pada masing-masing hasil produksi sesuai dengan jenis kayu bahan dasarnya. Hal ini dilakukan untuk memberikan keterangan yang sesungguhnya mengenai kualitas produk yang dihasilkan sesuai dengan jenis-jenisnya. Karena konsumen memiliki pilihan jenis bahan yang tidak sama.[9] Sikap kejujuran dan penyampaian hasil yang sesuai dengan pekerjaan dan material yang dibutuhkan dalam prosos produksi dilakukan demi menjaga kualitas produk mebel UD Ardian inilah yang membuktikan tingginya kepuasan konsumen. Allah selalu memerintahkan hambanya selalu amanah dalam begai aktivitas, begitu pula dalam bedagang Rasulullah SAW juga mencontohkan cara berdagang yang amanah. Allah menjelaskan dalam firmannya bahwa:

حَدَّثَنَا هَنَّادٌ، حَدَّثَنَا قَبِيصَةُ، عَنْ سُفْيَانَ، عَنْ أَبِي حَمْزَةَ، عَنِ الْحَسَنِ، عَنْ أَبِي سَعِيدٍ، عَنِ النَّبِيِّ صلى الله عليه وسلم قَالَ " التَّاجِرُ الصَّدُوقُ الأَمِينُ مَعَ النَّبِيِّينَ وَالصِّدِّيقِينَ وَالشُّهَدَاءِ " . قَالَ أَبُو عِيسَى هَذَا حَدِيثٌ حَسَنٌ لاَ نَعْرِفُهُ إِلاَّ مِنْ هَذَا الْوَجْهِ مِنْ حَدِيثِ الثَّوْرِيِّ عَنْ أَبِي حَمْزَةَ . وَأَبُو حَمْزَةَ اسْمُهُ عَبْدُ اللَّهِ بْنُ جَابِرٍ وَهُوَ شَيْخٌ بَصْرِيٌّ.

Artinya:"*Abu Sa'id meriwayatkan bahwa Nabi (ﷺ) berkata: "Pedagang yang jujur dan dapat dipercaya ada bersama para nabi, orang-orang yang jujur, dan para syuhada."[Abu 'Eisa berkata:] Hadis ini Hasan, kami tidak mengetahuinya kecuali dari jalan ini, riwayat Ath-Thawri dari Abu Hamzah. Nama Abu Hamzah adalah 'Abdullah bin Jabir, dan dia adalah seorang Syaikh dari Al-Basrah.).*"[10]

Hadis yang agung ini menunjukkan besarnya keutamaan seorang pedagang yang memiliki sifat-sifat ini, karena dia akan dimuliakan dengan keutamaan besar dan kedudukan yang tinggi di sisi Allah *Subhanahu wa Ta'ala*, dengan dikumpulkan bersama para Nabi, orang-orang shiddiq dan orang-orang yang mati syahid pada hari kiamat. Imam Ath-Thiibi juga menjelaskan hadis ini dengan mengatakan, "Barangsiapa yang selalu mengutamakan sifat jujur dan amanah, maka dia termasuk golongan orang-orang yang taat (kepada Allah *Subhanahu wa Ta'ala*); dari kalangan orang-orang shiddiq dan orang-orang yang mati syahid, tapi barangsiapa yang selalu memilih sifat dusta dan khianat, maka dia termasuk golongan orang-orang yang durhaka (kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala); dari kalangan orang-orang yang fasik (buruk/rusak agamanya) atau pelaku maksiat".

Hasil penelitian ini menunjunjukkan bahwa dalam meningkatkan Kualitas pelayanan dengan menerapkan kaidah-kaidah aharan Islam mampu memberikan kepuasan konsumen yang tinggi. Diharapakan para pengusaha-pengusaha lain mampu mengimplemantasikan aspek-aspek ke-Islaman dalam kegiatan produksi dan pelayanan terhadap para konsumennya

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahsan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa: UD. Ardian memiliki respon kualitas pelayanan dengan level tinggi sebanyak 34.5%. Kemudian UD. Ardian memiliki respon kepuasan konsumen dengan level tinggi sebanyak 41.7%. Serta terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di UD. Ardian dengan nilai *sig.* 0.000 < 0.05.

Hasil uji hipotesis statistik menunjukkan bahwa,kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di UD. Ardian dengan nilai Sig. 0.000 < 0.000 dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0.921 (92.1%). Hal ini menunjukkan bahwa adanya kualitas pelayanan semakin baik akan meningkatkan kepuasan konsumen, sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan maka akan menurunkan tingkat kepuasan konsumen.

Berdasarkan kesimpulan penelitian, rekomendasi yang dapat peneliti berikan adalah agar pihak UD. Ardian kabupaten Nganjuk dapat mempertahankan aspek-aspek ke-Islaman dalam meningkatkan

[9]Hasil wawancara tidak langsung UD. Ardian
[10]Abd. Abi Muh. Bin Yazid.. Syarhu Sunani Ibnu Majah. Kairo: Darul Hadits. 1998, 155.

kualitas pelayanan yang prima. Karena dengan adanya kualitas pelayanan yang semakin baik mampu memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen yang sangat besar, sehingga mampu mencipatakan konsumen yang loyal sebagai pihak promotor secara tidak langsung.

DAFTAR RUJUKAN

Sumber buku:

Andi Offset, (2015) *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*.Yogyakarta.

Bumi Aksara, (2010) *Manajemen Perbankan*. Jakarta.

Bumi Aksara, (2015) *Metode Penelitian*. Jakarta:

CV. Alfabeta, (2014) *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung.

CV. Penerbit Qiara Mepldia, (2019) *Pemasaran Produk Dan Merek (Planning & Strategy).* Surabaya.

Ghalia Indonesia, (2011) *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,dan R&D).* Bandung: Alfabeta, 2015.

Ghalia Indonesia, (2015) *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta

Kencana, (2014) *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid Al-Syariah.* Jakarta

Kretakupa, (2014) *Etika Bisnis Islam*. Makasar.

Madani Prima, (2010) *Marketing Muhammad, Strategi Andal dan Jitu Praktik Bisnis Nnabi Mmuhammad SAW.*Bandung.

Pramara Publisher, (2015) *Statistika Penelitian Bidang Pendidikan, Psikologi dan Sosial.* Yogyakarta.

PT Bumi Aksara, (2015) *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.* Jakarta.

PT. Indeks, (2018) *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, OFD dan Kano), Edisi 2.* Jakarta.

PT. Remaja Rosdakarya Offset, (2014) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung

Pustaka Tama, (2015) *Ekonomi dan Keuangan Islam*. Jambi:.

Rineka Cipta, (2012) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta..

Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta.

UIN-Maliki Press,(2013) *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Kuesioner dan Analisis data*.Cetakan kedua. Malang.

Unitomo, (2019) *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan.*Surabaya.

Zifatama Publisher, (2014) *Loyalitas Nasabah Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo.

Sumber Jurnal dan Web Site:

Lubis, Alfi Syahri & Andayani, Nur Rahmah. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration* Vol 1, No 2, September 2017, hlm. 232-243. e-ISSN:2548-9909

Yuhanna, *Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah Pada PT. BPRS Punduarta Insani Tembung,* UIN Sumatera Utara, 2018, (Online). Diunduh tanggal 15 April 2021 http://repository.uinsu.ac.id/5182/1/YUHANNA.%20PDF.pdf

Eswika Nilasari & Istiatin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo, Jurnal Paradigma Vol. 13, No. 01, Februari – Juli 2015, (Online) https://media.neliti.com/media/publications/115736-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf

Suwardi, *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan "Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora"*, Vol. 11 No. I. April 2011, 56. (15 Maret 2021)

Kamus Bahasa Indonesia (Online) https://kbbi.web.id/perspektif (Tanggal 15 April 2021 pukul 05.29)

Rumiyanti, Ekonomi Islam, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (online), https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repository.radenintan.ac.id/4472/1/SKRIPSI%2520AAA.pdf&ved=2ahUKEwia1_rPsPrvAhVi63MBHaSCBD8QFjABegQIBBAC&us=AovVaw1gqS8aNPAwfweA-kt6WNNY(15 Maret 2021).

Sugeng, *"Kepuasan Pelanggan Dalam PerspektifIslam",* https://tipsserbaserbi.blogspot.com/2015/03/Kepuasan-pelanggan-dalam-perspektif.html?m=1