

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA PERCETAKAN DAN DIGITAL PRINTING DI HOLIX COMPUTER (STUDI GOMONG KOTA MATARAM)**



Oleh :

**MUHAMMADJOBAL**

**1502131676**

**PROGRAM STUDY EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM**

**MATARAM**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA USAHA PERCETAKAN DAN  
DIGITAL PRINTING DI HOLIX COMPUTER  
(STUDY GOMONG KOTA MATARAM)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Mataram  
Untuk Melengkapi Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



**Oleh :**

**MUHAMMAD IOBAL**

**1502131676**

**PROGRAM STUDY EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM**

**MATARAM**

**2021**

### PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh : Muhammad Iqbal, NIM : 1502131676 dengan judul,  
"Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha  
Percetakan Dan Digital Printing Di Holix Computer" telah memenuhi syarat dan  
disetujui untuk diuji.

Disetujui pada tanggal : 14 Desember 2021

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MATARAM

  
Dr. Riduan Mas'ud, M. Ag  
NIP : 197111102002121001

  
Dewi Sartika Nasution, M. Ec  
NIP : 197912022011012007

Perpustakaan UIN Mataram

NOTA DINAS PEMBIMBING

Mataram, 14 Desember 2021

Hal : Ujian Skripsi

**Yang Terhormat  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Di Mataram**

*Assalamualaikum, Wr. Wb*

Dengan hormat, setelah melakukan pembimbingan, arahan dan koreksi, kami berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama Mahasiswa : Muhammad Iqbal  
NIM : 1502131676  
Program Study : Ekonomi Syariah  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Percetakan Dan Digital Printing Di Holix Computer

Telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram. Oleh karena itu, kami berharap agar skripsi ini dapat segera *di-munaqasyah-kan*.

*Waslamualaikum, Wr. Wb*

Pembimbing I

Pembimbing II

Perpustakaan UIN Mataram

  
Dr. Riduan Mas'ud, M. Ag  
NIP : 197111102002121001

  
Dewi Sartika Nasution, M. Ec  
NIP : 197912022011012007

## PENGESAHAN

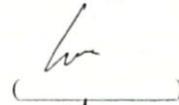
Skripsi oleh : Muhammad Iqbal, NIM : 1502131676 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Percetakan dan Digital Printing di Holix Computer” telah dipertahankan didepan dewan penguji Prody Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram pada tanggal 30 Desember 2021

### Dewan Penguji

1. Dr. Riduan Mas'ud, M. Ag  
(Ketua Sidang/Pemb. I)



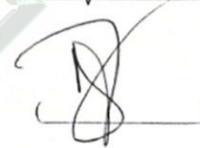
2. Dewi Sartika Nasution, M. Ec  
(Sekretaris Sidang/Pemb II)



3. Dr. M. Firdaus, S.H.I., M. Si  
(Penguji I)



4. Didi Suwardi, M. Sc  
(Penguji II)



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Perpustakaan UIN Mataram

Dr. Riduan Mas'ud, M. Ag.

NIP. 197111102002121001

## **MOTTO**

IF YOU DIE IT WILL TURN TO ASHES  
AT LEAST WHEN YOUR LIFE HAD BEEN A STONE

“Jika Kelak Matimu Menjadi Abu  
Paling Tidak Saat Hidup Anda Pernah Menjadi Batu”

- MUHAMMAD IQBAL -



**Perpustakaan UIN Mataram**

## **PERSEMBAHAN**

*Karya sederhana ini kupersembahkan untuk Allah SWT tempat semua makhluk bergantung dan memohon pertolongan. Kupersembahkan juga skripsi ini untuk kedua orang tuaku dan keluargaku, almamaterku, semua guru, dosenku, teman-teman dan semua yang mendukung dan selalu memberi semangat.*



**Perpustakaan UIN Mataram**

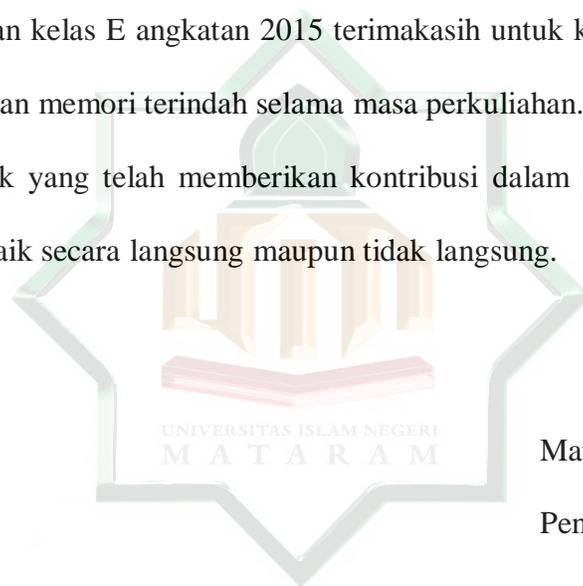
## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, juga kepada keluarga, sahabat dan semua pengikutnya, Aamiin.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa proses menyelesaikan skripsi ini tidak akan sukses tanpa bantuan dan keterlibatan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada pihak-pihak yang telah membantu, yaitu sebagai berikut :

1. Prof. Dr. H. Masnun Tahir, S. Ag., M. Ag. Selaku Rektor UIN Mataram yang telah memberi tempat bagi penulis untuk menuntut ilmu dan memberi bimbingan dan peringatan untuk tidak berlama-lama dikampus tanpa pernah selesai.
2. Dr. Riduan Mas'ud, M. Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. Zulfawati, M. A. Selaku ketua Jurusan Ekonomi Syariah FEBI UIN Mataram.
4. Dr. Riduan Mas'ud, M. Ag. Sebagai Pembimbing I dan Dewi Sartika Nasution, M. Ec. Sebagai Pembimbing II yang memberikan bimbingan, motivasi, dan koreksi mendetail, terus-menerus dan tanpa bosan di tengah kesibukannya dalam suasana keakraban menjadikan skripsi ini lebih matang dan cepat selesai.
5. Dewi Sartika Nasution, M. Ec. Selaku Dosen Wali Kelas E Angkatan 2015.

6. Seluruh dosen di Fakultas FEBI UIN Mataram yang sudah banyak memberikan informasi.
7. Kedua orang tuaku tercinta, penulis sampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya atas do'a, motivasi dan semangat yang tak henti-hentinya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
8. Teman-teman kelas E angkatan 2015 terimakasih untuk kalian semua, yangtelah menggoreskan memori terindah selama masa perkuliahan.
9. Semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian penulisan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.



Mataram,

Penulis

Perpustakaan UIN Mataram

MUHAMMAD IQBAL

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	v
SURAT PENGESAHAN PENGUJI.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
<b><u>DAFTAR ISI</u></b> .....	<b><u>xi</u></b>
<b><u>DAFTAR TABEL</u></b> .....	<b><u>xiv</u></b>
<b><u>DAFTAR LAMPIRAN</u></b> .....	<b><u>xv</u></b>
<b><u>ABSTRAK</u></b> .....	<b><u>xvi</u></b>
<b><u>BAB I PENDAHULUAN</u></b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. <u>Rumusan Masalah</u> .....	<u>4</u>
C. <u>Tujuan dan Manfaat Penelitian</u> .....	<u>4</u>
D. <u>Ruang Lingkup dan Setting Penelitian</u> .....	<u>5</u>
E. <u>Telaah Pustaka</u> .....	<u>6</u>
F. <u>Kerangka Teori</u> .....	<u>7</u>
a. Kepuasan Pelanggan	
1. <u>Pengertian Kepuasan Pelanggan</u> .....	<u>11</u>
2. <u>Manfaat Kepuasan Pelanggan</u> .....	<u>24</u>
3. <u>Strategi Kepuasan Pelanggan</u> .....	<u>25</u>

4.	<u>Mengukur Kepuasan Pelanggan</u> .....	26
5.	<u>Konsep Kepuasan Pelanggan Menurut Pandangan Islam</u> .....	26
b.	Kualitas Pelayanan	
1.	<u>Pengertian</u> Kualitas Pelayanan .....	11
2.	<u>Indikator</u> Kualitas Pelayanan.....	11
3.	<u>Mengukur</u> Kualitas Pelayanan.....	11
4.	Kualitas Pelayanan Menurut Harapan Pelanggan.....	11
5.	<u>Prinsip-prinsip</u> Kualitas Pelayanan.....	11
6.	Kualitas Pelayanan Dalam Pandangan Islam .....	11
G.	<u>Metode Penelitian</u> .....	27
1.	<u>Pendekatan Penelitian</u> .....	27
2.	<u>Kehadiran Penelitian</u> .....	27
3.	<u>Sumber dan Jenis Data</u> .....	28
4.	<u>Metode Pengumpulan Data</u> .....	29
5.	<u>Teknik Analisis data</u> .....	30
6.	<u>Validitas Data (Keabsahan Data)</u> .....	32
H.	<u>Sistematika Penulisan</u> .....	33
<b>BAB II PAPARAN DAN TEMUAN</b>		
A.	<u>Sekilas Tentang Holix Computer</u> .....	35
1.	<u>Profil Holix Computer</u> .....	40
2.	Letak Geografis Holix Computer .....	41
3.	<u>Visi Misi Holix Computer</u> .....	42
4.	Perkembangan Holix Computer.....	45
5.	Deskripsi Kerja Holix Computer .....	48
B.	Kualitas pelayanan pada Holix Computer.....	50
1.	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	44
2.	Kualitas Penyediaan Jasa Dan Produk Di Holix Computer.....	47

3. Harga Di Holix Computer .....	52
C. Masalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Holix Computer .....	55

**BAB III PEMBAHASAN**

A. Analisis Kualitas Pelayanan Di Holix Computer	57
1. Kualitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Holix Computer .....	58
2. Kualitas Harga Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Holix Computer .....	60
B. Masalah Kualitas Pelayanan Di Holix Computer .....	74

**BAB IV PENUTUP**

A. <u>Kesimpulan</u> .....	64
B. <u>Saran</u> .....	65

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

Pustakaaan UIN Mataram

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Harga Print Text .....	39
Tabel 1.2.	Harga Print Foto .....	39
Tabel 1.3.	Harga Paket Skripsi .....	40
Tabel 1.4.	Harga Pengetikan.....	41
Tabel 1.5.	Harga Print Warna .....	43
Tabel 1.6.	Harga Back Up.....	44



Perpustakaan UIN Mataram

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuisoner Penelitian
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian
Lampiran 3	Kartu Konsultasi



Perpustakaan UIN Mataram

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA USAHA PERCETAKAN DAN  
DIGITAL PRINTING DI HOLIX COMPUTER**

**Oleh :**

**MUHAMMAD IOBAL**

**1502131676**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Percetakan Dan Digital Printing Di Holix Computer, Bagaimana kualitas pelayanan pada Holix Computer dan Bagaimana masalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Holix Computer. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, subjek dalam penelitian ini adalah Mahasiswa/Siswi dari berbagai kampus negeri maupun swasta yang berada di kota Mataram. Adapun teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Kesimpulan dari penelitian ini secara singkat yang dapat penulis sampaikan adalah Sesuai dengan data yang di peroleh peneliti berdasarkan hasil tersebut dengan para responden dan pemilik Usaha Percetakan Dan Digital Printing Di Holix Computer Gomong Kota Mataram. Bahwa pengaruh kualitas pelayanan yang di berikan Holix Computer sangatlah memberikan kepuasan bagi para pelanggan atau konsumen yang memakai jasa Holix Komputer hal ini di karenakan kualitas pelayanan yang di tawarkan oleh pihak Holix Computer sangatlah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Ini juga di buktikan oleh banyak nya responden yang memberikan penilaian sebgaiian besar mengungkapkan kepuasan atas kualitas pelayanan Holix Computer dan tetap bertahan menggunakan jasa Holix Computer hingga bertahun-tahun. Ini menunjukkan bahwa dengan kualitas pelayanan yang bagus dan baik Holix Computer tidak hanya mendapatkan dukungan berupa komentar atau tanggapan positif dari para responden akan tetapi dengan kinerja dan kualitas pelayanan yang di berikan akan membuat Holix Computer akan terus mempertahankan eksistensi mereka di era pasar digital seperti sekarang ini.

Kata Kunci : Holix Computer, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengaruh Kepuasan Pelanggan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Era globalisasi telah membawa banyak perubahan terutama dalam lingkungan bisnis. Masalah yang dihadapi oleh perusahaan atau jasa tidak hanya bagaimana perusahaan memproduksi dan menjual produk, tetapi juga bagaimana kualitas jasa perusahaan bertahan bahkan menonjol dari persaingan. Hal lain yang perlu diperhatikan oleh perusahaan ketika memperhatikan pelanggan atau konsumen adalah konsumen menjadi lebih pintar dan lebih komprehensif yang pada akhirnya memberikan kekuatan lebih kepada konsumen. Konsumen semakin menuntut dan merekalah yang menentukan kualitas dan kuantitas barang dan jasa yang mereka butuhkan.<sup>1</sup>

Industri jasa tidak hanya berkembang pesat dalam jenisnya, akan tetapi semakin dominan dan beragamnya kebutuhan akan jasa tersebut. Dalam industri ini kualitas menjadi sangat penting karena kualitas barang atau jasa dapat memberikan pengaruh yang signifikan atau berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu harapan dan persepsi konsumen. Dan konsumen akan membandingkan ekspektasi dan kinerja ini.<sup>2</sup>

Apabila pelayanan perusahaan memenuhi ekspektasi, maka pelayanan akan dinilai berkualitas baik dan akan mampu memenuhi kebutuhan konsumen. Saat ini, kepuasan pelanggan masih menjadi konsep yang sangat relevan. Logika

---

<sup>1</sup> Munadi, *Rethinking the Marketing* (Sept ed.) Jakarta: Majalah Manajemen, 2001.

<sup>2</sup> Kotler, *Manajemen Pemasaran* (12 ed.) Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007. h. 69.

sederhana para pebisnis adalah jika pelanggan merasa puas, pasti bisnis mereka akan berubah menjadi lebih baik di masa depan.

Salah satu industri jasa yang berkembang saat ini adalah jasa percetakan dan digital printing. Fakta membuktikan bahwa keberadaan industri jasa mempunyai status khusus di kalangan masyarakat, terutama perusahaan yang membutuhkan media untuk mendistribusikan dan mengkomunikasikan informasi dan jasa perusahaan dari perusahaannya. Untuk kawasan Kota Mataram dan sekitarnya, industri ini memiliki daya tarik dan potensi pasar yang cukup untuk dikembangkan. Hal ini terlihat dari banyaknya layanan percetakan dan digital printing yang dioperasikan oleh Kota Mataram. Salah satu jasa percetakan dan digital printing tersebut adalah Holix Computer.

Holix Computer adalah usaha yang bergerak dibidang jasa percetakan dan digital printing yang di peruntukkan untuk segala kalangan yang membutuhkan jasa seperti print, fotocopy, scan, jilid, laminating, serta konsultasi desain grafis. Selain menyediakan jasa seperti yang diuraikan diatas Holix Computer juga melayani penjualan ATK (Alat Tulis Kantor).

Holix Computer berlokasi di Jl. Pemuda No. 18 Gomong Mataram merupakan kawasan yang diperuntukkan untuk kawasan pendidikan dan perkantoran. Kawasan ini merupakan kawasan yang sangat strategis dalam pengembangan usaha pelayanan serta jasa yang dibutuhkan oleh siswa, mahasiswa, dan para pegawai yang berada disekitar Lingkungan Gomong Kota Mataram.

Salah satu tolak ukur keberhasilan perusahaan dalam industri jasa adalah banyak dan sedikitnya konsumen yang menggunakan jasa tersebut. Hal tersebut dipengaruhi oleh sejauh mana perusahaan dapat memuaskan konsumennya. Jika kinerja pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan konsumen maka kepuasan konsumen dapat tercapai.<sup>3</sup>

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa percetakan dan digital printing, Holix Computer harus memperhatikan kepuasan pelanggan. Selain itu, Holix Computer juga perlu terus memantau kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen, terlepas dari apakah sesuai dengan harapan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengambil permasalahan dalam judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Percetakan dan Digital Printing di Holix Computer (Jalan Pemuda No. 18 Gomong Kota Mataram)**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Holix Computer ?
2. Bagaimana masalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Holix Computer ?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- 1) Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada Holix Computer.
- 2) Untuk mengetahui bagaimana masalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Holix Computer.

---

<sup>3</sup> Tjiptono F & Chandra G, *Manajemen Jasa*(3 ed.) Yogyakarta: Andi Publisher, 2006.

## **2. Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Teoritis**

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan pada umumnya, khususnya yang berkaitan dengan Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada Usaha Percetakan dan Digital Printing.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi motivasi bagi peneliti selanjutnya.

### **b. Manfaat Praktis**

- 1) Bagi Holix Computer, sebagai bahan masukan terhadap pelaksanaan usaha pelayanan jasa secara efisien dan efektif.
- 2) Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Mataram, sebagai pelengkap referensi penelitian dalam bidang Ekonomi Syariah.
- 3) Bagi penulis sendiri, untuk menambah ilmu pengetahuan di dalam pelaksanaan usaha pelayanan jasa di lapangan.

## **D. Ruang Lingkup dan Setting Penelitian**

### **a. Ruang Lingkup Penelitian**

Karena adanya keterbatasan untuk menghindari agar tidak terlalu meluasnya masalah yang akan diteliti, dan supaya peneliti dapat dilakukan secara lebih mendalam maka pembahasan masalah dalam penelitian ini berfokus untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap

Kepuasan Pelanggan pada Usaha Percetakan dan Digital Printing di Holix Computer.

b. Setting Penelitian

Setting penelitian merupakan penjelasan tentang lokasi atau tempat dimana peneliti akan melaksanakan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melaksanakan penelitian di Holix Computer yang berada di Jalan Pemuda No. 18 Gomong Kota Mataram.

**E. Telaah Pustaka**

Telaah pustaka merupakan penyatuan terhadap studi-studi atau karya terdahulu yang terkait untuk menghindari duplikasi, serta menjamin keaslian dan keabsahan penelitian yang dilakukan. Berdasarkan hasil penelusuran yang dilakukan peneliti, peneliti mendapatkan beberapa hasil penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan dan juga menjadi objek kajian penting dalam penelitian yang dilakukan peneliti. Hasil penelitian-penelitian tersebut antara lain :

1. Eva Agustina “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Aneka Jaya Pematangsiantar” berdasarkan hasil penelitian ini dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan produk yang di tawarkan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen.<sup>4</sup>
2. A. Irwana, “Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

---

<sup>4</sup> Eva Agustina “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Aneka Jaya Pematangsiantar”. (Jurnal Maker, S1 Manajemen STIE SULTAN AGUNG, Sumatera Utara”

pada PT. Sumber Alfaria TrijaYA Tbk. Di Makassar., Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar 2017. Hasil penelitian menggunakan metode kualitatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap konsumen sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, meliputi kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan berwujud (tangible).<sup>5</sup>

## **F. Kerangka Teori**

### **a. Kepuasan Pelanggan**

#### **1. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil dengan harapan.<sup>6</sup>

Kepuasan pelanggan merupakan persepsi pelanggan terhadap barang maupun jasa yang memenuhi ekspektasi. Jika pelanggan merasa ekspektasinya tidak terpenuhi, maka pelanggan akan merasa tidak puas, sebaliknya jika mereka merasakan hal yang sama atau lebih besar dari ekspektasi maka pelanggan akan merasa puas. Selain persepsi kualitas layanan, kepuasan pelanggan juga bergantung pada kualitas produk, harga dan kualitas layanan.<sup>7</sup>

Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui indikator berikut :

#### **a) Kualitas Baranga tau Jasa**

---

<sup>5</sup> A. Irwana, "Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sumber Alfaria TrijaYA Tbk. Di Makassar., Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar 2017

<sup>6</sup> Kotler. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007.

<sup>7</sup> Irawan, *Manajemen Jasa*(3 ed.) Yogyakarta: Andi Publisher, 2007. h. 98.

Yaitu mengenai kualitas barang atau jasa yang lebih berkualitas dapat dinilai dari bentuknya.

b) Kualitas Pelayanan

Pelanggan akan selalu mengkritisi berbagai jenis layanan, namun jika layanan tersebut memenuhi harapan pelanggan, maka secara tidak langsung layanan tersebut berkualitas tinggi.<sup>8</sup>

c) Harga

Hal paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan konsumen yaitu harga. Konsumen akan cenderung memilih produk atau jasa dengan harga yang lebih murah dibandingkan produk atau jasa lainnya.

d) Waktu Pelayanan

Artinya produk atau jasa dapat didistribusikan dan dikirimkan dari perusahaan tepat waktu sesuai kesepakatan yang telah disepakati.

e) Keamanan

Jika jaminan keamanan produk atau jasa yang digunakan tidak merugikan pelanggan, maka pelanggan akan puas.

## 2. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan membawa beberapa manfaat untuk perusahaan, yaitu :

- a) Pelanggan yang puas akan berkomitmen untuk membangun dan memelihara hubungan yang berharga untuk waktu yang lama.

---

<sup>8</sup> Richardson, *Kendali Mutu Terpadu Pelayanan*, Jakarta, Erlangga. 2000, h. 118.

- b) Kepuasan pelanggan akan membuat pelanggan mempercayai merek atau perusahaan. Pelanggan mempercayai merek atau perusahaan karena kinerja barang / jasa yang dibeli memenuhi atau melebihi harapan mereka. Sebaliknya pelanggan tidak mempercayai merek atau perusahaan karena kinerja barang / jasa tidak sesuai dengan harapan mereka.
- c) Kepuasan pelanggan dapat meningkatkan kualitas hubungan antara pelanggan dan perusahaan yang diukur dengan indikator. Hubungan interpersonal itu penting, jika Anda membangun hubungan dengan perusahaan atau merek tertentu, Anda takut kehilangan hubungan dan harga diri.

Pelanggan yang puas akan memperkenalkan kelebihan dan kekurangan merek atau perusahaan kepada orang lain, dan memberikan saran kepada orang lain untuk membeli barang / jasa yang telah dijual oleh perusahaan tempat mereka berlangganan.

### **3. Strategi Kepuasan Pelanggan**

Memenuhi kebutuhan pelanggan tidak semudah membalik telapak tangan. Jadi strategi yang tepat yang perlu diterapkan, yaitu :

- a) Barang atau jasa yang berkualitas

Perusahaan ingin pelanggannya puas, maka salah satu langkah penting yang harus dilakukan perusahaan adalah menjual barang atau jasa yang berkualitas tinggi sehingga dapat memenuhi

kebutuhan dan harapan pelanggan baik dari segi kualitas, core benefit, packaging, model gaya, warna, dan daya tahan.<sup>9</sup>

b) Kualitas layanan

Kualitas pelayanan yang prima sebelum bertransaksi dan saat mengantarkan barang/jasa kepada pelanggan sangat menentukan kepuasan pelanggan. Jika pelanggan yakin bahwa layanan yang mereka terima memenuhi atau melebihi harapan, maka mereka akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelanggan merasa kualitas layanannya buruk, maka akan merasa tidak puas. Kualitas pelayanan yang prima dapat dilihat dari lima aspek yaitu penampilan pegawai, penampilan perusahaan dan perlengkapan lainnya, ketepatan pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, jaminan resiko dan empati.<sup>10</sup>

c) *Relationship marketing*

Strategi ketiga dalam menetapkan keputusan pelanggan adalah dengan menerapkan konsep pemasaran relasional melalui metode komunikasi dua arah. Komunikasi dua arah yang baik dan lancar akan mengarah pada kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Komunikasi dua arah dapat dilakukan melalui telepon, dan perusahaan mengunjungi pelanggan atau pelanggan mengunjungi perusahaan.

---

<sup>9</sup> Kotler, *Manajemen Pemasaran* (12 ed.) Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007

<sup>10</sup> Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran : Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Salemba Empat. 2004

d) Penanganan Komplain

Strategi keempat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah menangani keluhan dengan baik. Staf perusahaan harus memiliki kemampuan untuk mendengarkan keluhan, merespon dengan cepat dan memberikan solusi yang dapat diterima oleh pelanggan. Umumnya, keluhan pelanggan terkait dengan kualitas barang atau jasa (misalnya, cacat, ketidaksesuaian), ketepatan waktu pengiriman barang atau jasa, dan kualitas layanan. Jika perusahaan dapat menangani keluhan ini dengan baik maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan, begitupun sebaliknya.

**4. Mengukur Kepuasan Pelanggan**

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandramengukur kepuasan pelanggan terdapat beberapa metode, yaitu :

a) Sistem Keluhan dan Saran

Industri yang berpusat pada pelanggan akan memberi pelanggan formulir untuk melaporkan suka dan keluhan mereka. Selain itu, dapat berupa kotak saran dan panggilan keluhan pelanggan. Aliran informasi ini memberikan banyak ide bagus, dan industri dapat menyelesaikan masalah dengan lebih cepat.

b) Survei Kepuasan Pelanggan

Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Industri responsif mengukur kepuasan pelanggan dengan melakukan survei rutin, yaitu

mengirimkan daftar pertanyaan atau menelepon pelanggan secara acak untuk memahami perasaan mereka tentang kinerja berbagai industri. Selain itu, pertanyaan tentang kinerja industri pesaing juga diajukan.<sup>11</sup>

c) *Ghost Shopping* (Pelanggan Bayangan)

Pelanggan bayangan membuat orang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan kekuatan dan kelemahan mereka saat membeli produk dari negara asalnya atau industri kompetitif. Selain itu, shadow customer juga akan melaporkan apakah tenaga penjual telah menanganinya dengan baik.

d) Analisa Pelanggan yang Beralih

Industri dapat menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli atau berganti pemasok untuk mengetahui alasannya (harga tinggi, layanan yang buruk, produk yang tidak dapat diandalkan dan lain-lain).

## 5. Konsep Kepuasan Pelanggan Menurut Perspektif Islam

Menurut Islam, tolak ukur dalam menilai kepuasan konsumen adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam hukum Syariah adalah tingkat perbandingan antara ekspektasi produk atau layanan dengan ajaran Islam, dan realitas penerimaan.

---

<sup>11</sup>Tjiptono F & Chandra G, *Manajemen Jasa*(ed.) Yogyakarta: Andi Publisher, 2006), h. 130.

Menurut Yusuf Qardawi sebagai pedoman dalam menentukan kepuasan konsumen, perusahaan barang dan jasa harus memahami kinerja dan kinerja perusahaan.<sup>12</sup>

a) Sifat Jujur

Perusahaan harus menanamkan rasa kejujuran pada semua orang yang terlibat di dalam perusahaan. Ini berdasarkan sabda Nabi Muhammad SAW :

عَلَيْكُمْ بِالصُّدْقِ ، فَإِنَّ الصُّدْقَ يَهْدِي إِلَى الْبِرِّ ، وَإِنَّ الْبِرَّ يَهْدِي إِلَى الْجَنَّةِ

Artinya: “Hendaklah kalian selalu berlaku jujur, karena kejujuran membawa kepada kebaikan, dan kebaikan mengantarkan seseorang ke Surga”. (HR. Ahmad, Ibnu Majah, Ad-Daraquthni, Al-Hakim dan Ath-Thabrani).<sup>13</sup>

b) Sifat amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa barang ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah “menjual dengan amanah”, artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya.

---

<sup>12</sup> Yusuf Qardawi, *Dalam Ekonomi Kerakyatan*, Terj, Sari Narulita, (Jakarta: Zikrul Hakim). 2005

<sup>13</sup> HR. Ahmad, Ibnu Majah, Ad-Daraquthni, Al-Hakim dan Ath-Thabrani. *Sifat Kejujuran-Konsep Kepuasan Pelanggan Menurut Perspektif Islam*.



*benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan  
maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya”.*<sup>15</sup>

## **b. Kualitas Pelayanan**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Pengertian kualitas dalam kamus bahasa Indonesia adalah baik atau buruk, dan kualitas juga dapat diartikan sebagai keunggulan. Oleh karena itu, kualitas adalah indikator relatif dari kebaikan. Dalam realitas operasi sehari-hari, produk berkualitas tinggi mengacu pada produk yang memenuhi harapan pelanggan<sup>16</sup> dan mengajukan definisi rinci tentang kualitas produk dan layanan, yaitu :

*“keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa dari pemasaran, rekayasa, pembuatan dan pemelihara yang membuat produk dan jasa yang digunakan tersebut dapat memenuhi harapan pelanggan”.*<sup>17</sup>

Suatu kualitas disebut baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan. Kualitas tersebut dinilai baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan setara harapan pelanggan. Jika nasabah/pelanggan mendapatkan pelayanan lebih rendah dari harapannya maka kualitas jasa tersebut di nilai jelek. Pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan.<sup>18</sup>

---

<sup>15</sup> H.R Mutaq'alah dari Hakim bin Hazm

<sup>16</sup> Supriyono. *Akuntansi Biaya dan Akuntansi Manajemen Untuk Teknologi f284Maju dan Globalisasi*, Yogyakarta: BPFE, 1994.

<sup>17</sup> Feigenbaum, *Kendali Mutu Terhadap Pelayanan*, Jakarta: Erlangga. 1999.

<sup>18</sup> Sugiarto. *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: LP3ES, 2002.

Adapun bentuk-bentuk pelayanan:

a) Pelayanan mudah dan ramah

Pelayanan mudah dan ramah adalah proses pelayanan yang diberikan dengan indikator : sikap yang sopan dan santun saat memberikan layanan kepada konsumen, cara dan nada saat pelayanan menyenangkan dan bersahabat.

b) Pelayanan cepat

Mampu memberikan pelayanan konsumen dengan sigap, dan cepat sehingga tidak menunggu terlalu lama. Dengan indikator, waktu untuk memberikan pelayanan yang singkat, pelayanan dapat menghemat waktu konsumen, pelayanan lebih efisien.

c) Pelayanan cermat

Ditandai dengan tingkat ketelitian dan kehati-hatian sehingga kesalahan dapat dihindarkan. Dengan indikator : tidak mengalami keliruan dalam pelayanan, tidak menghambat dan merugikan nasabah.

d) Pelayanan tepat waktu

Mampu memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan nasabah serta janji yang telah dibuat oleh perusahaan. Dengan indikator : tidak pernah terlambat, tidak pernah mengingkari.

## 2. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan terbagi menjadi lima, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan(*reliability*), daya tanggap(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan peduli (*empathy*).<sup>19</sup> Sementara dalam penelitian Othman dan Owen menambahkan satu indikator yaitu kepatuhan syariah (*compliance*). Hal ini disebabkan karena perbedaan budaya, daerah, agama, dan operasi Lembaga Keuangan Syariah (LKS) yang berdasarkan hukum Islam (syariah) dibandingkan dengan lembaga keuangan konvensional. Seperti larangan transaksi berdasarkan tingkat suku bunga, penyediaan produk dan jasa syariah, penyediaan produk investasi bagi hasil, dan persyaratan operasi LKS dilakukan sesuai dengan prosedur tertentu.

### a) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik (*tangibles*) merupakan kemampuan dalam menampilkan fasilitas fisik, kondisi gedung yang bersih, nyaman dengan interior menarik, tempat parkir yang aman, keamanan, serta menjaga penampilan dan keterampilan pegawai.

Berdasarkan Firman Allah SWT :

كَمَا رَهِىَ آدَمَ عَمَلَهُ لَسَا يَرْوَاكَ وَشِئَا وَسَالِدَ ذَكَرَكَ  
وَذَادَ أَمْ رُوْكَ رَا نَبِيَّ رُوِي  
رُوِي رُوِي رُوِي رُوِي

خُورُوْ ذَكَرَكَ مِنْ آ  
رُوِي رُوِي رُوِي  
رُوِي رُوِي رُوِي

Artinya:

<sup>19</sup>A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring).



“Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah”.

c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan untuk meningkatkan kecepatan karyawan yang bertugas dalam menanggapi permintaan anggota, selalu siap dan bersedia membantu kesulitan anggota, kemampuan menyelesaikan keluhan anggota dengan tepat, memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan kebutuhan anggota.

Berdasarkan Firman Allah SWT :<sup>22</sup>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
M A T A R A M

نَادِ إِذْ لَا نَوْمَ لَكَ  
تَوَّابٌ

Artinya:

“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”.

d) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan, adab pekerja, dan kemampuan pekerja dalam menghadirkan sifat yang dapat dipercaya dalam menanggapi keluhan anggota, memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, kualitas produk

---

<sup>22</sup> QS. Al-Insyirah ayat 7

yang dijual sesuai dengan yang dipromosikan, harga/biaya pemeliharaan produk sesuai dengan harga yang dipromosikan.

Berdasarkan Firman Allah SWT :<sup>23</sup>

وَأَوْفُوا بِالْعُقُوبِ ۗ إِنَّكُمْ لَعِندَ اللَّهِ لَكٰفِرُونَ  
 وَالَّذِينَ يَبِيعُونَ  
 أَنْفُسَهُمْ  
 بِالْبَهْسِ  
 وَالْكَذِبِ  
 لَيُضِلُّنَّ  
 سَبِيلَهُمْ  
 وَاللَّهُ  
 لَا يَهْدِي  
 الْقَوْمَ  
 الْكَافِرِينَ

Artinya :

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan”.

Yakni bila kalian membayar kepada orang lain, maka sempurnakanlah takaran mereka dan janganlah kalian mengurangi takaran mereka yang menyebabkan kalian serahkan kepada mereka pembayaran yang kurang.

e) Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) merupakan bentuk perhatian pribadi kepada anggota. Memahami kebutuhan anggota adalah faktor dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan anggota sehingga terjalin hubungan emosional yang baik.

Berdasarkan Firman Allah SWT :<sup>24</sup>

عَنْ أَشْرَافِكُمْ وَأَبْرَارِكُمْ  
 وَأَعْلَىٰ دَرَجَاتِكُمْ  
 وَخَيْرِ الْأُمَّةِ  
 الْأَنْبِيَاءِ  
 الْأَوَّلِينَ  
 وَالْآخِرِينَ  
 وَالْأُولَئِكَ  
 هُمُ الْمُؤْتَمَرُونَ

<sup>23</sup> Q.S. Asy-Syu'ara ayat 181

<sup>24</sup> Q.S. An-Nahl ayat 90.



mereka menurut apa yang Allah turunkan dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka dengan meninggalkan kebenaran

---

<sup>25</sup> Q.S. Al-Maidah ayat 48



**Perpustakaan UIN Mataram**

yang telah datang kepadamu. Untuk tiap-tiap umat diantara kamu, Kami berikan aturan dan jalan yang terang. Sekiranya Allah menghendaki, niscaya kamu dijadikan-Nya satu umat (saja), tetapi Allah hendak menguji kamu terhadap pemberian-Nya kepadamu, maka berlomba-lombalah berbuat kebajikan. Hanya kepada Allah-lah kembali kamu semuanya, lalu diberitahukan-Nya kepadamu apa yang telah kamu perselisihkan itu”.

### **3. Mengukur Kualitas Pelayanan**

Ada banyak cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan, salah satunya dengan melakukan asesmen dan perbaikan secara berkala. Beberapa cara untuk meningkatkan kualitas layanan adalah sebagai berikut :

- a) Dapatkan umpan balik dari pelanggan

Ada banyak cara untuk mendapatkan umpan balik dari pelanggan, seperti survei pelanggan dan tindak lanjut dengan pelanggan setelah memberikan layanan, cara ini dapat dilakukan melalui email. Metode lain adalah menguji produk untuk pelanggan, aktif di media sosial, memberikan diskon atau manfaat lain kepada pelanggan melalui umpan balik yang diberikan, dan menggunakan teknologi untuk memantau perkembangan bisnis (misalnya, melalui situs web, Google Analytics dan lain-lain).

b) Melakukan evaluasi perusahaan

Beberapa metode evaluasi termasuk survei yang berfokus pada hal-hal terpenting. Survei dapat dilakukan untuk mengetahui derajat empati atau kepedulian pelanggan, mengukur tingkat kemampuan perusahaan terkait keandalan dan daya tanggap, serta menentukan layanan dan layanan berdasarkan pengalaman konsumen langsung (seperti fungsionalitas produk, kebersihan, penampilan) Kualitas produk staf dan sebagainya..

c) Memperbaiki pelayanan perusahaan

Kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan memberikan standar layanan perusahaan yang jelas kepada karyawan dan melatih mereka agar memiliki etika yang bertanggung jawab, tanggap, dan profesional.

#### 4. Kualitas Pelayanan Menurut Harapan Pelanggan

Menurut Valarie Zeithaml dan Mary Bitner, tingkat kualitas layanan yang diharapkan pelanggan dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu:<sup>26</sup>

a) *Desired service* (Layanan yang diinginkan )

Level ini merupakan ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang dibutuhkan, yaitu kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diterima dan layanan yang harus diterima.

---

<sup>26</sup> Zeithaml dan Bitner, *Service Marketing Edition 1*. McGraw-Hill Inc, Int'l Edition, New York. 2000

b) *Adequate service* ( Pelayanan yang memadai )

Level ini adalah waktu ketika pelanggan menerima layanan, yang juga terkait dengan kemampuan perusahaan untuk memenuhi permintaan layanan dari pelanggan tersebut.

## 5. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Setiap perusahaan harus dapat memenuhi enam prinsip utama kualitas pelayanan agar dapat menciptakan citra perusahaan yang baik dan mencapai kualitas yang baik di hadapan konsumen. Adapun 6 prinsip utama kualitas layanan antara lain :

a) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus menjadi inisiatif dan komitmen manajemen senior. Manajemen puncak harus mengarahkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya.

Tanpa kepemimpinan manajemen senior, upaya peningkatan kualitas berdampak kecil bagi perusahaan.<sup>27</sup>

b) Pendidikan

Semua personel perusahaan, mulai dari manajer senior hingga karyawan operasional, harus mendapatkan pendidikan yang berkualitas. Aspek yang perlu ditekankan dalam pendidikan antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik yang digunakan untuk mengimplementasikan strategi kualitas, dan peran eksekutif dalam menerapkan strategi kualitas..

---

<sup>27</sup> Saleh, *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar. 2010. h. 105.

c) Perencanaan

Proses perencanaan strategis harus mencakup metrik dan sasaran mutu yang memandu perusahaan dalam mencapai visinya.

d) *Review*

Proses review adalah alat paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Prosesnya adalah mekanisme untuk memastikan perhatian terus menerus dan pencapaian tujuan kualitas yang berkelanjutan.

e) Komunikasi

Penerapan strategi mutu dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi internal perusahaan. Harus berkomunikasi dengan karyawan, pelanggan, dan pemangku kepentingan perusahaan lainnya (seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, publik dan lain-lain).

## 6. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Menurut Thorik G. Dan Utus H pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Servis berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya pun akan mengenai *heartshare* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heartshare* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak diragukan.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Adiwarman Karim menjelaskan bahwa baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan. Firman Allah SWT dalam QS. Ali Imran [3]: 159, yaitu:

فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَئِن لَّهُمْ لَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا  
مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ  
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya:

*“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut kepada mereka. Sekira kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka: mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.*<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> QS. Ali Imran [3]: 159

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang ingin dikaji oleh peneliti dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat deskriptif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Untuk mendapatkan data-data yang akurat mengenai hal-hal yang akan diteliti, maka peneliti mencari sumber data yang terdapat pada lokasi penelitian. Hal-hal yang ingin dipahami oleh peneliti adalah tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Percetakan dan Digital Printing di Holix Computer.

### **2. Kehadiran Peneliti**

Tujuan dari kehadiran penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan langsung dalam melakukan penelitian dengan sumber data, yaitu Pegawai Holix Computer agar mendapatkan data valid yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai pengumpul data melalui wawancara langsung kepada narasumber. Oleh karena itu, peneliti melibatkan diri di lapangan untuk mendapatkan data yang valid.

### 3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Percetakan dan Digital Printing Holix Computer yang berada di Jalan Pemuda No. 18 Gomong Kota Mataram. Dan penelitian dimulai dari tanggal 02 September 2021 sampai dengan 20 November 2021.

### 4. Sumber dan Jenis Data

Sumber data adalah subjek dari mana data di peroleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka data tersebut adalah responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan dari peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan.<sup>29</sup> Terdapat dua kualifikasi jenis data menurut sumber perolehannya yaitu:

#### a) Data Primer

Merupakan sebuah keterangan atau fakta yang secara langsung diperoleh melalui penelitian lapangan. Dalam hal ini adalah data-data yang didapat kan dari hasil wawancara maupun dokumentasi. Data yang di peroleh tersebut sejarah Jasa Holix Computer, Visi Misi, Letak Geografis.

---

<sup>29</sup> Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, ( Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm.129.

b) Data Skunder

Merupakan keterangan-keterangan yang mendukung data primer, data sekunder adalah data-data yang diperoleh dengan cara penelitian kepustakaan melalui literatur maupun dengan cara peneliti secara langsung datang ke lapangan untuk melakukan observasi. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari buku-buku referensi, jurnal penelitian dan skripsi dari penelitian terdahulu.

5. Metode Pengumpulan Data

Data yang di kumpulkan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Adapun metode pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga dapat digambarkan secara jelas tentang kondisi objek penelitian.<sup>30</sup>

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi verbal dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Dalam kegiatan wawancara terjadi hubungan antara dua orang atau

---

<sup>30</sup> Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 19.

lebih, dimana keduanya berperilaku sesuai dengan status dan peranan mereka masing-masing.

Wawancara ialah alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan atau dijawab secara lisan pula. Ciri utama dari wawancara adalah adanya kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi (interviewer) dan sumber informasi (interviewee).<sup>31</sup>

c. Dokumentasi

Sejumlah fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia yaitu berbentuk surat, catatan harian, cendera mata, laporan dan foto. Sifat utama data ini tidak terbatas pada ruang dan waktu, sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi.<sup>32</sup>

6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, setelah data terkumpul langkah selanjutnya adalah mengadakan analisis data, data mentah yang terkumpul tidak ada gunanya jika tidak dianalisis. Analisis data merupakan hal yang penting dalam metode ilmiah karena dengan analisis data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna untuk menyelesaikan masalah penelitian.<sup>33</sup>

Dalam analisis ini penulis menggunakan analisis kualitatif deskriptif

---

<sup>31</sup>Nurul Zuriah, Metodologi..., hlm. 179

<sup>32</sup>Juliansyah Noor, Metodologi Penelitian. (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), hlm. 141

yang mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Holix Computer.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Reduksi Data ( *Data Reduction* )

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

b. Penyajian Data ( *Data Display* )

Penyajian data pada penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Namun pada penelitian kualitatif penyajian data paling sering dilakukan dengan teks yang bersifat naratif.

c. Verifikasi ( *Conclusion Drawing* )

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih kurang jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. *Data display* yang telah

dikemukakan apabila telah didukung oleh data-data yang mantap, maka dapat dijadikan kesimpulan yang kredibel.<sup>34</sup>

#### 7. Validasi Data (Keabsahan Data)

Validitas data dilakukan karena dikhawatirkan masih adanya kesalahan atau kekeliruan yang terlewat oleh peneliti, dengan cara menulis kembali hasil wawancara setelah selesai melakukan wawancara secara langsung, ataupun mewawancarai ulang dari salah satu subjek penelitian untuk menambah data yang kurang bila diperlukan. Selain itu juga dibutuhkan kecukupan referensi. Bahan referensi adalah adanya bahan pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti.

Seperti data wawancara sehingga dapat menjadi kredibel atau lebih dapat dipercaya. Peneliti akan menggunakan rekaman wawancara, data-data dari temuan di lokasi penelitian, dan foto-foto hasil observasi sebagai bahan referensi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode triangulasi data.

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang

---

<sup>34</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 247.

sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.<sup>35</sup>

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi teknik. Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data, dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data-data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya yang berbeda-beda.<sup>36</sup>

## H. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Dalam penulisan penelitian ini berpedoman pada buku Pedoman Penulisan Skripsi UIN Mataram. Penulisan proposal ini menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar yang sesuai dengan Ejaan Yang Disempurnakan (EYD) dan juga berpedoman pada Kamus Besar Bahasa Indonesia baik kata maupun struktur kalimatnya.

Pada bab I yaitu pendahuluan, dimana didalam bab ini terdapat latar belakang masalah yang merupakan alasan mengapa penelitian ini dilakukan

---

<sup>35</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 397

<sup>36</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 274

dan untuk megkaji permasalahan yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini. Di dalam bab ini juga terdapat tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup dan setting penelitian, telaah pustaka, dan kerangka teori yang nantinya akan menjadi acuan dalam penelitian ini. Kemudian dalam bab ini juga terdapat metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Metode penelitian ini memuat mengenai pendekatan penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, prosedur pengumpulan data, teknik analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

Kemudian pada bab II yaitu paparan data dan temuan. Dalam bab ini peneliti memaparkan tentang gambaran umum lembaga yang meliputi profil lembaga dari lokasi penelitian, letak geografis dari lokasi penelitian, struktur organisasi lembaga, program kerja lembaga, uraian programkegiatan lembaga, laporan pengelolaan zakat, dan juga laporan tahunan yang telah diaudit oleh kantor akuntan publik juga paparan hasil wawancara peneliti dengan narasumber.

Dalam bab III yaitu pembahasan, memuat mengenai pembahasan dari penelitian ini. Dimana didalamnya memuat proses analisis terhadap temuantemuan peneliti dilapangan yang sebelumnya telah dipaparkan pada bab II. Dalam bab ini juga merupakan jawaban dari rumusan masalah yang terdapat didalam penelitian ini. Dalam bab ini temuan-temuan yang didapat dilokasi penelitian dijelaskan secara rinci dan dapat disimpulkan.

Bab IV penutup, memuat mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran dari peneliti.

## **BAB II**

### **PAPARAN DATA DAN TEMUAN**

#### **A. Sekilas tentang Holix Computer**

##### **1. Profil Holix Computer**

Pada tanggal 25 Agustus 2014 didirikan sebuah usaha Industri Jasa atau Jasa Percetakan dan Digital Printing bernama Holix Computer yang dioperasikan sendiri dengan tujuan ingin mengembangkan usaha jasa menjadi lebih maju. Berlokasi di jalan Pemuda No. 18 Gomong Kota Mataram . Jasa percetakan dan digital printing Holix Computer ini adalah salah satu jasa yang di peruntukkan untuk segala kalangan yang membutuhkan jasa seperti print, fotocopy, scan, jilid, laminating, serta konsultasi desain grafis dan lain-lain. Selain menyediakan jasa seperti yang diuraikan diatas Holix Computer juga melayani penjualan Alat Tulis Kantor (ATK).

Holix Computer diresmikan pada tanggal 1 September 2014, setelah melalui keputusan dan pertimbangan pemiliknya. Dengan tujuan untuk memberikan solusi bagi masyarakat sekitar dalam memenuhi kebutuhan mereka. Sasaran kerja meliputi seluruh masyarakat Gomong, karena wilayah ini dinilai memiliki potensi yang mendukung perkembangan kinerja Holix Computer. Dan sasaran utamanya meliputi penduduk dalam status mahasiswa, pelajar sekolah, guru dan para pekerja lainnya. Selain itu,

rental ini merupakan salah satu jenis usaha diantara jenis usaha jasa yang ada didaerah Gomong.<sup>37</sup>

Dari data-data penduduk tersebut, di mana status sebagai mahasiswa, guru, dan pelajar sekolah merupakan masyarakat yang berpotensi besar memerlukan jasa percetakan dan digital printing, maka ada kemungkinan mereka dapat memenuhi kebutuhan untuk menunjang profesinya di Holix Computer. Dengan adanya usaha jasa percetakan dan digital printing di Holix Computer, diharapkan dapat lebih meningkatkan taraf hidup masyarakat dan kesejahteraannya di sekitar daerah Gomong Kota Mataram.

## **2. Keadaan Geografis**

Holix Computer berada di Jln. Pemuda No. 18 Gomong Mataram, adapun batas-batas letak Holix Computer, sebagai berikut :

Sebelah Utara : AlfaMart

Sebelah Timur : SMK Negeri 2 Mataram

Sebelah Barat : Lawata Cell

Sebelah Selatan : Lapangan Atletik Gomong

---

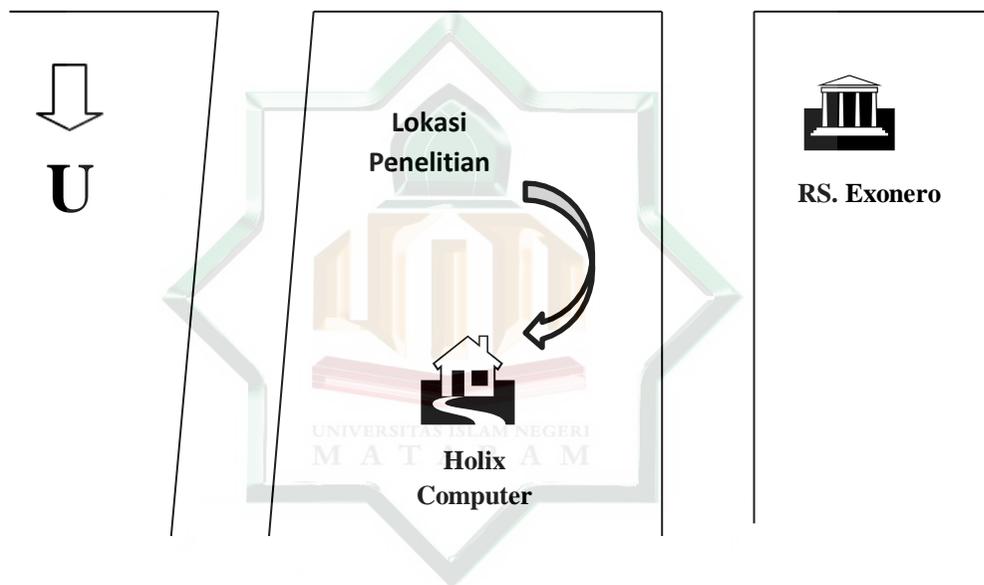
<sup>37</sup>Holix Computer wawancara pada tanggal 12 September 2021

Untuk lebih jelasnya dilihat pada dena berikut ini :



---

Jl. Pemuda



### 3. Visi dan Misi<sup>38</sup>

Visi Holix Computer :

“Unggul dalam pelayanan dan menangani segala permintaan konsumen.”

Misi Holix Computer :

- 1) Mewujudkan pelayanan yang profesional.
- 2) Meningkatkan mutu pelayanan yang memuaskan.
- 3) Mengutamakan kualitas, harga bersaing dan pelayanan yang terbaik.

---

<sup>38</sup>Holix Computer wawancara pada tanggal 12 September 2021

#### **4. Perkembangan Holix Computer**

Dalam kurun waktu yang masih relatif singkat ini, Holix Comuter Gomong Kota Mataram termasuk usaha yang tumbuh cukup baik. Perkembangan dalam enam bulan ini, terlihat dari inventaris Holix Computer Kota Mataram yang mengalami peningkatan, misalnya semakin bertambahnya unit kerja (komputer, printer dll) yang digunakan untuk bekerja. Hal ini membuktikan masyarakat secara umum percaya kepada usaha jasa tersebut dan mendukung keberadaannya di tengah-tengah masyarakat. Demikian juga dengan jumlah konsumen yang terus meningkat. Pada bulan Juli 2021 jumlah konsumen mencapai  $\pm$  200 orang dengan penambahan pendapatan yang mencapai Rp. 1.500.000,- (satu juta lima ratus ribu rupiah).<sup>39</sup>

#### **5. Deskripsi Kerja Holix Computer**

Dari berbagai jenis bentuk jasa yang ditawarkan, terdapat sepuluh layanan yang ditawarkan, diantaranya adalah;

##### **1. Print Text**

Bentuk jasa yang dimaksud adalah jasa pengeprinan teks saja, yakni tanpa adanya jasa pengetikan dari pengelola rental. Jasa ini pun lebih sering di diminati mengingat kebutuhan di era yang serba modern dan serba instan. Konsumen dalam penyediaan jasa ini pun lebih dominan oleh para mahasiswa, siswa maupun kalangan masyarakat

---

<sup>39</sup>*Holix Computer wawancara pada tanggal 12 September 2021*

pada umumnya. Untuk jenis jasa dan kisaran estimasi harga bias di lihat pada tabel berikut : tabel 1.1<sup>40</sup>

<b>Produk</b>	<b>Spesifikasi</b>	<b>Harga</b>
PrintText	Q/A4(2/1½ Spasi)	Rp.300/Lembar
	Q/A4(1 Spasi)	Rp.350/Lembar
	Folio(2 Spasi)	Rp.300/Lembar
	Folio(1½Spasi)	Rp.350/Lembar
	Folio(1 Spasi)	Rp.400/Lembar

Dari tabel 1.1 di atas memperlihatkan kisaran harga dari Holix Computer dimana spesifikasi di mulai dari jenis kertas spasi itu kisaran harga di mulai dari Rp 300- 400/ lembar.

## 2. Print Foto/Cetak Foto

Bentuk jasa yang dimaksud adalah jasa pengeprinan foto/mencetak Foto dengan berbagai ukuran dan juga warna. Tidak terlepas dari itu saja Dalam hal ini juga, jika konsumen menginginkan hasil yang lebih sempurna, pengelola rental bersedia meng-editkan untuk memperoleh hasil yang memuaskan konsumen tanpa biaya tambahan.

Untuk jenis jasa dan kisaran estimasi harga dapat dilihat dari tabel 1.2<sup>41</sup> dibawah ini :

PrintFoto	Ukuran3 x 4 (Warna/Hitam Putih )	Rp.1000/lembar
	Ukuran4 x 6 (Warna/Hitam Putih)	Rp.1500/lembar
	Ukuran4R (Warna/Hitam Putih)	Rp.6000/lembar
	A4 (Warna/Hitam Putih)	Rp.10000/lembar

<sup>40</sup> Holix Computer wawancara pada tanggal 15 September 2021

<sup>41</sup> Holix Computer wawancara pada tanggal 15 September 2021

Berdasarkan tabel 1.2 di atas memperlihatkan kisaran harga dari Holix Computer dimana print foto memiliki kisaran harga yang relative murah di banding dengan penyedia jasa serupa yang berada di seputaran lokasi penelitian. Dan bias di lihat untuk harga print foto ukuran 3 x 4 hanya berkisar Rp. 1000 saja, kemudian ukuran 4 x 6 berkisar Rp. 1500, sementara untuk harga 4R dan A4 berkisar pada harga Rp. 6000 sampai 10000 ribu saja. Ini sudah termasuk warna dan pengeditan.

### 3. Paket Skripsi

Yang dimaksud paket skripsi disini adalah jasa pengetikan oleh pengelolarental terhadap skripsi dengan ketentuan harga yang telah ditentukan. Mengenai masalah jumlah lembar skripsi semuanya dihargai sama. Dengan kata lain pengetikan tetap dilakukan selama skripsi belum selesai, berapapun revisi yang ada. Untuk kisaran jasa dan estimasi harga bisa di lihat pada tabel 1.3<sup>42</sup> di bawah ini :

Paket Skripsi	B.Indonesia	Rp.300.000+CDFile
	B. Arab	Rp. 450.000+ CD File
	B. Inggris	Rp. 450.000+ CD File

Berdasarkan tabel 1.3 di atas memperlihatkan kisaran harga dari Holix Computer dimana paket skripsi lebih mahal di karenakan dalam

<sup>42</sup> Holix Computer wawancara pada tanggal 15 September 2021

bentuk paket dan tak terbatas revisi, dan hanya pada tiga jurusan saja di karenakan jurusan tersebut diatas banyak peminat dan tidak menutup kemungkinan akan bertambah. Sebagaimana yang tertera pada tabel di atas pada paket skripsi di atas memiliki kisaran harga untuk paket B. Iindoesia kisaran harga Rp. 300.000, kemudian paket B. Arab kisaran harga Rp. 450.000 begitupun dengan paket B. Inggris sama dengan paket B. Arab dan sudah termasuk CD File.

#### 4. Pengetikan

Seperti halnya pengetikan biasa, jasa yang ditawarkan adalah pengetikan dengan harga per-lembar. Harga tersebut akan berbeda jika kertas dan ukuran huruf berbeda sebagaimana dalam akad atau perjanjian. Untuk jenis jasa dan estimasi harga yang di tawarkan dapat dilihat dari tabel 1.4<sup>43</sup> di bawah ini :

Pengetikan	<b>B.Indonesia</b>	
	Q/A4(2 Spasi)	Rp. 1.000/lembar
	Q/A4(1½ Spasi)	Rp. 1.200/lembar
	Q/A4(1 Spasi)	Rp. 1.500/lembar
	Folio(2 Spasi)	Rp. 1.500/lembar
	Folio(1½Spasi)	Rp. 1.800/lembar
	Folio(1 Spasi)	Rp. 2.000/lembar
	<b>B.Inggris/B.Arab</b>	
	Q/A4(2 Spasi)	Rp. 1.500/lembar
	Q/A4(1½ Spasi)	Rp. 1.800/lembar
	Q/A4(1 Spasi)	Rp. 2.000/lembar
	Folio(2 Spasi)	Rp. 2.000/lembar
	Folio(1½Spasi)	Rp. 2.400/lembar
Folio(1 Spasi)	Rp. 2.800/lembar	

<sup>45</sup> Holix Computer wawancara pada tanggal 15 September 2021

Dari tabel 1.4 di atas memperlihatkan kisaran harga dari Holix Computer dimana spesifikasi di mulai dari jenis paket B.Indonesia, untuk kertas, dan spasi itu kisaran harga di mulai dari Rp 1000- 2000/lembar. Sementara untuk paket bahasa asing ( Arab dan Inggris) di mulai dari kisaran harga Rp. 1.500-2.800/lembar.

#### 5. Rental Komputer

Rental komputer jasa yang ditawarkan adalah penyewaan komputer dengan hitungan jam. Jika dalam waktu 1 jam konsumen maupun menghasilkan 5 lembar maka harganya tetap sama dengan konsumen yang hanya mampu menghasilkan 3 lembar. Untuk estimasi harga di hitung Rp 1.500/Jam.<sup>44</sup>

#### 6. Scan

Scan adalah bentuk jasa dengan cara menyediakan alat penyalinan text atau gambar, sehingga text maupun gambar tersebut terlihat sama dengan aslinya, seperti scan foto, sampul buku, dan lain-lain. Untuk estimasi harga yang di tawarkan mulai dari Rp. 1000/Lembar.<sup>45</sup>

#### 7. Print Warna Text

Print warna text merupakan jasa pengetikan text karya ilmiah, warna text yang dimaksud adalah selain warna hitam. Untuk jenis jasa

---

<sup>44</sup> Holix Computer wawancara pada tanggal 15 September 2021

<sup>45</sup> Holix Computer wawancara pada tanggal 15 September 2021

dan estimasi harga yang di tawarkan dapat dilihat dari tabel 1.5<sup>46</sup> di bawah ini :

PrintBerwarna	FullGambar	Rp. 2.000/lembar
	Text & Gambar	Rp. 1.000/lembar
	Text Berwarna	Rp. 500/lembar

Dari tabel 1.5 di atas memperlihatkan kisaran harga dari Holix Computer dimana estimasi harga mulai dari Rp 500/ lembar.

8. Print Text dan Gambar

Yang dimaksud adalah text yang didalamnya terdapat gambar, baik itu berupa grafik maupun gambar yang ada pada umumnya estimasi harga dapat di lihat pad tabel 1.5 di atas yakni berkisar pada Rp. 1000/lembar.

9. Print Gambar

Print gambar yaitu pengeprinan yang hanya berbentuk Gambar/Foto tanpa text,kecuali text slogan yang biasa menjadi satu kesatuan dari gambar tersebut. Untuk estimasi harga dapat di lihat pada tabel 1.5 di atas yakni berkisar pada Rp.2000/lembar.

---

<sup>46</sup> Holix Computer wawancara pada tanggal 15 September 2021

## 10. Back up CD

Yaitu bentuk jasa dalam bentuk proses memindahkan atau mengcopy file atau data dari komputer kedalam CD blank. <sup>47</sup> Untuk kisaran harga yang ditawarkan dapat di lihat dari tabel 1.6<sup>48</sup> berikut :

BackUp	BackUp	Rp.1.500
	BackUp+CD	Rp.4.000

Dari tabel 1.6 di atas memperlihatkan kisaran harga dari Holix Computer dimana spesifikasi di mulai dari jenis paket jika konsumen hanya meminta penyediaan jasa Backup saja, kisaran harga di mulai Rp.1.500, sementara jika di tambah dengan CD, maka harga tentunya akan bertambah yakni kisaran Rp. 4000.

### **B. Kualitas pelayanan pada Holix Computer**

Berdasarkan hasil wawancara langsung dengan konsumen atau responden yang ada di Holix Computer Gomong Mataram mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Holix Computer di antaranya terdapat beberapa faktor yaitu :

#### **1. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Kualitas jasa adalah sebuah kata yang Sangat penting dan patut di perhatikan dan harus dikerjakan dengan baik, dan merupakan aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan

---

<sup>47</sup>Holix Computer wawancara pada tanggal 15 September 2021

<sup>48</sup> Holix Computer wawancara pada tanggal 15 September 2021

bagian utama strategi perusahaan besar, menengah maupun kecil dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar atau pun strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. nilai atau kesan yang di berikan oleh pelanggan sangat kuat di dasari oleh faktor kualitas jasa. Dimana kualitas suatu produk jasa adalah sejauh mana produk jasa memenuhi spesifikasinya. Dalam hal ini masyarakat sudah sangat jeli dalam memilih dan memilah produk jasa yang akan digunakan untuk mempermudah kinerja mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudara Elsa Fitri Ramdani seorang mahasiswi jurusan Manajemen Dakwah UIN Mataram menuturkan bahwa “pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen atau pelanggan itu sangat penting karena kalau pelayanan jasa nya tidak bagus tentunya konsumen akan beralih apalagi di era sekarang produk yang menyediakan jasa serupa sangat banyak. Dan saya pribadi sangat suka dan puas dengan kualitas jasa yang disuguhkan oleh Holix computer pemilik maupun karyawan nya sangat ramah dan sopan”.<sup>49</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa kualitas jasa yang ditawarkan oleh Holix Computer sangat baik dan bisa memuaskan konsumen dengan pola atau metode yang ramah dan sopan.

Senada dengan saudara Elsa Firi Ramdani, Abdul Hadit mahasiswa

---

<sup>49</sup> Nurrahmiatun, Konsumen UIN MATARAM, *Wawancara*, Pada Tanggal 17 September 2021.

ilmun Hukum, Fakultas Hukum, UNRAM memaparkan “ Di Holix Computer itu terkenal dengan keramahan dan kesopanan dari para karyawan dan pemilik nya, dan saya pribadi sudah satu tahun lebih berlangganan di Holix Computer”.<sup>50</sup>

Berdasarkan Hasil wawancara di atas dengan saudara Abdul Hadit dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa yang ditawarkan oleh Holix Computer mampu menarik konsumen sehingga mampu bertahan dan bersaing hingga sekarang. Karena dari pihak Holix Computer sendiri mampu memberikan pelayanan yang cukup baik terhadap konsumen dan itu bisa di rasakan oleh konsumen sendiri dalam menggunakan atau memakai jasa Holix Computer, Dimana konsumen merasa puas dan dihargai dan hal itu juga bisa memberikan citra yang baik terhadap Holix Computer itu sendiri, sehingga dengan cara itu konsumen akan merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginannya dan tentu ini akan membuat konsumen semakin sering dan terus memakai jasa Holix Computer itu sendiri apalagi ditambah dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Holix Computer itu sendiri melebihi dari ekspektasi yang di bayangkan oleh konsumen dan tentu ini merupakan sebuah kebanggaan tersendiri untuk konsumen yang menggunakan jasa Holix Computer.

Sedangkan wawancara yang dilakukan dengan Oki Purwito jurusan ilmu hukum UIN Mataram memaparkan “ kita sebagai mahasiswa kan otomatis yang kita cari itukan kualitas pelayanannya, dimulai dari ramah

---

<sup>50</sup> Irawan, Konsumen UNRAM, *Wawancara*, Pada Tanggal 17 September 2021

dan sopan pelayanannya, seperti senyum saat kita datang, menanyakan keperluan dan kebutuhan kita saat berkunjung ke Holix Computer dan itu menjadi nilai plus untuk kita sebagai konsumen”.<sup>51</sup>

Berdasarkan Hasil wawancara di atas dengan saudara Oki Purwito dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa yang ditawarkan oleh Holix Computer mampu menarik konsumen dan bersaing hingga sekarang. Karena dari pihak Holix Computer sendiri mampu memberikan pelayanan yang cukup baik terhadap konsumen dan itu bisa di rasakan oleh konsumen sendiri dalam menggunakan atau memakai jasa Holix Computer, Dimana konsumen merasa puas dan dihargai dan hal itu juga bisa memberikan citra yang baik terhadap Holix Computer itu sendiri, sehingga dengan cara itu konsumen akan merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginannya dan tentu ini akan membuat konsumen semakin sering dan terus memakai jasa Holix Computer.

## **2. Kualitas Penyediaan Jasa Dan Produk Di Holix Computer**

Jasa dan produk adalah dua jenis yang berbeda, pada produk tentunya bisa di ketahui dengan semua panca indera. Baik itu dilihat, di cecap (dirasa lewat lidah), di dengar, di cium dan lain sebagainya sebab memiliki fisik. Namun sebaliknya pada jasa yang sifat nya tidak berwujud atau intangibility. Faktor kualitas termasuk ke dalam faktor internal (persepsi) dimana faktor persepsi ini merupakan hasil pemaknaan seseorang terhadap stimulasi atau kejadian yang diterimanya berdasarkan informasi dan

---

<sup>51</sup> Oki Purwito, Konsumen UIN MATARAM, *Wawancara*, Pada Tanggal 17 September 2021

pengalamannya terhadap rangsangan tersebut. Ketika seseorang menerima persepsi mengenai suatu jasa atau produk yang baik, maka ia akan memiliki persepsi bahwa jasa atau produk tersebut baik dan akan mencoba memakai jasa atau tersebut.

Pada Holix Computer terdapat berbagai macam jasa yang disediakan dan produk yang di pasarkan di antara nya adalah Print Teks, Print Foto/Cetak Foto, Paket Skripsi, Pengetikan, Rental Computer, Scan, Print Warna Teks, Print Teks Dan Gambar, Print Gambar Dan Backup CD. Konsumen sebelum memutuskan memakai jasa Holix Computer tentunya sudah mempertimbangkan terlebih dahulu baik daik dari segi kualitas jasa yang di tawarkan dan kuantitas konsumen yang puas akan kinerja Holix Computer.

Berdasarkan wawancara dari saudara Muhammad Sofian, jurusan Teknik Pertambangan, UMMAT. Memaparkan “ Menurut saya di Holix Computer ini sudah sangat lengkap dalam menyediakan jasa dan produk yang di butuhkan oleh kita, terlebih-lebih mahasiswa, kualitas pengerjaan sangat cepat dan cermat dan melebihi ekspektasi”.<sup>52</sup>

Berdasarkan wawancara di atas dengan Muhammad Sofian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas penyediaan jasa di Holix Computer dapat menarik minat konsumen untuk lebih memilih memakai produk di Holix Computer itu sendiri jika dilihat dari segi kualitas jasa yang disediakan, sudah sangat lengkap dan terupdate sesuai dengan apa yang di butuhkan oleh

---

<sup>52</sup> Muhammad Sofian, Konsumen UMMAT, *Wawancara*, Pada Tanggal 17 September 2021

konsumen tentu ini akan sangat mampu memenuhi kepuasan konsumen kualitas penyediaan jasa dan produk yang baik juga merupakan sebuah kepuasan tersendiri bagi konsumen karena dengan demikian akan mempertahankan eksistensi Holix Computer itu sendiri.

Sejalan dengan hasil wawancara yang di sampaikan oleh Muhammad Sofian. Hasil wawancara dengan saudara Lalu Arsyad, jurusan Teknik Informatika, STIMIK Bumi Gora mengatakan “ saya sudah menjadi pelanggan Holix Computer sejak 2018, dan itu cukup lama sekali, kenapa saya masih menggunakan jasa mereka ini, kerena menurut saya disini sudah sangat lengkap dan dari segi pelayanan jasa dan penyediaan jasa yang di tawarkan tidak pernah berubah dan tetap konsisten hingga sekarang, makanya saya tetap setia dengan Holix Computer dalam menyelesaikan problem yang saya punya”<sup>53</sup>

Berdasarkan wawancara di atas dengan Lalu Arsyad dapat disimpulkan bahwa kualitas penyediaan jasa di Holix Computer selalu menarik minat konsumen untuk lebih memilih menggunakan jasa mereka di karenakan Holix Computer itu sendiri jika dilihat dari segi kualitas penyediaan jasa, sangat lengkap dan ter update dari tahun ke tahun tentu ini akan sangat mampu memenuhi kepuasan konsumen serta kualitas pelayanan yang baik juga merupakan sebuah kepuasan tersendiri bagi konsumen karena dengan demikian mampu mempertahankan eksistensi dan mampu bertahan dengan sangat baik dalam jangka waktu yang cukup lama.

---

<sup>53</sup> Lalu Arsyad, Konsumen STIMIK BUMI GORA, *Wawancara*, Pada Tanggal 17 September 2021

Senada dengan hasil wawancara yang diungkapkan oleh saudara Lalu Arsyad, saudara Ika Kharismantika, jurusan Administrasi public, UMMAT mengatakan bahwa:

“Sejauh ini saya menggunakan jasa Holix Computer karena memang dari segi kualitas pelayanan dan penyediaan jasa yang ditawarkan sangatlah lengkap, dan kalau di Tanya terkait kepuasan atau tidak, itu tergantung selera yah mas, tapi sayapribadi mengatakan sangatlah puas karena memang sangat membantu meringankan dan memudahkan pekerjaan saya selaku mahasiswa. Dan bukti nya juga Holix Computer mampu bersaing dan bertahan dengan baik sampai sekarang, itu semua tidak terlepas dari kuliatas dan kuantitas yang di tawarkan oleh Holix Computer itu sendiri.”<sup>54</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudara Ika Kharismantika di Atas bahwa faktor kualitas penyediaan jasa yang di tawarkan oleh Holix Computer dapat membantu dalam meringankan pekerjaan selaku mahasiswa yang acapkali menggunakan layanan jasa seperti pada Holi Computer. Menurut nya juga, bahwa kualitas yang ditawarkan oleh Holix Computer Sangat lah sesuai dengan ekspektasi nya sehingga memberikan kepuasan tersendiri untuk terus menggunakan jasa Holix Coputer.

Seperti yang di kemukakan oleh saudara Wanda Wandita, jurusan Administrasi Publik, UMMAT, bahwa :

“Faktor kualitas penyediaan pelayanan sangat berdampak baik, Holix Computer memiliki daya tarik Khusus sehingga mampu menarik minat

---

<sup>54</sup>Ika Kharismantika, Konsumen UMMAT, *Wawancara*, Pada Tanggal 17 September 2021

konsumen.”<sup>55</sup>

Berdasarkan Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan penyediaan jasa pada Holix Computer selalu menarik minat konsumen untuk lebih memilih menggunakan jasa mereka karena dari Holix Computer sendiri mampu memberikan kualitas pelayanan dalam jangka waktu yang cukup lama sehingga banyak yang yang tetap menjadikan mereka pilihan utama dalam membantu meringankan pekerjaan mereka.

Adapun wawancara yang dilakukan dengan saudari Nursalima, jurusan Manajemen Dakwah, UIN Mataram mengatakan bahwa :

“Sangat puas, karena penyedia jasa Seperti Holix Computer sangat jarang yang setotalitas dalam memberikan pelayanan, sehingga kita sebagai Konsumen Merasa Sangat Puas Akan Kinerja Holix Computer. Dan itu juga salah satu alasan saya hingga saat ini masih menggunakan jasa Holix Computer;”<sup>56</sup>

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan penyediaan jasa di Holix Computer selalu menarik minat konsumen untuk lebih memilih menggunakan jasa mereka karena dari Holix Coumputer sendiri mampu memberikan kualitas pelayanan yang cukup baik dan terbilang sangat cepat. Dan bisa menjaga kepercayaan konsumen dalam jangka waktu yang cukup lama sehingga banyak yang

---

<sup>55</sup> Wanda Wandita, Konsumen UMMAT, *Wawancara*, Pada Tanggal 17 September 2021

<sup>56</sup> Nursalima, Konsumen UIN Mataram , *Wawancara*, Pada Tanggal 17 September 2021

menjadikannya pilihan utama dalam menyelesaikan persoalan mereka.

### **3. Harga Di Holix Computer**

Faktor harga termasuk ke dalam faktor important (penting) dalam memilih dan memilah suatu penyedia jasa yang bisa memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan terhadap hasil yang sesuai dengan harapan. Mengingat sasaran pasar dari penyedia jasa seperti Holix Computer adalah sebagian besar Mahasiswa, siswa, diharapkan dengan harga yang relative lebih murah dan kualitas pelayanan Mampu meringkankan beban mereka terkait harga dan juga sebagai strategi marketing yang mampu menarik minat konsumen untuk memakai jasa Holix Computer. Dan juga keadaan ekonomi seseorang berbeda-beda terhadap perilaku pengambilan keputusan dalam memutuskan untuk memakai suatu penyedia jasa terkait. Sudah menjadi hal lumrah dan Yang paling utama jika konsumen ddalam berbagai kalangan memutuskan sesuatu selalu melihat harga dan kemudian mempertimbangkan harga tersebut apakah sesuai dengan kepuasan yang akan didapatkan dari harga yang sudah dibayar.

Sebagaimana seperti yang kemukakan oleh saudari Rubianti, Jurusan ilmu hukum, Unram.

“saya sebagai mahasiswa tentu yang kami lihat dahulu adalah harga yang ditawarkan, kemudian dengan harga segitu apa yang akan kita dapatkan, apakah sesuai dengan harga yang kita bayar atau jauh dari itu., akan tetapi dari Holix Computer sangatlah membantu sekali disamping harga yang

murah tapi kualitas yang kita dapatkan sangatlah baik”.<sup>57</sup>

Senada dengan Hasil wawancara yang dilakukan dengan saudara Radit Fabian, Jurusan PPKN, UMMAT, mengatatakan bahwa :

“Yang terpenting bagi saya saat memilih penyedia jasa itu adalah pasti harganya, dan memang hanya Holix Computer bisa saya akui selalu menawarkan harga yang menurut sangat terjangkau dengan kualitas yang bahkan bisa melebihi harganya, serta pelayanan yang sangat baik. Saya juga termasuk pelanggan yang cukup lama di Holix Computer dan masih tetap setia dan konsisten memakai jasa mereka. Dan sangat puas akan hal itu”.<sup>58</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas bahwa kualitas harga sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam memilih dan memakai penyedia jasa seperti Holix Computer.

Seperti yang katakan oleh saudari Fanni Fadilla, Jurusan Bahasa Inggris, UIN Mataram, mengatakan bahwa :

“Harga untuk penyedia jasa seperti Holix Computer buat saya sih tidak jadi masalah karena kan harga yang udah saya bayar sesuai memenuhi kepuasan saya saat saya menggunakan dan menerima hasil pengerjaan, karena yang terpenting itu kan kepuasan saat penggunaan dan menerima hasil jadi tekaait harga tidak Jadi masalah”.<sup>59</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa faktor

---

<sup>57</sup> Rubianti, Konsumen UNRAM, Wawancara, Pada Tanggal 25 September 2021

<sup>58</sup> Radit Fabian, Konsumen UMMAT, Wawancara, Pada Tanggal 25 September 2021

<sup>59</sup> Fanni Fadilla, Konsumen UIN Mataram, Wawancara Pada Tanggal 25 September 2021

harga berpengaruh terhadap minat konsumen dalam melakukan keputusan, Faktor harga juga berpengaruh tergantung kelas perekonomian seseorang dalam mengambil keputusan, ada yang rela mengeluarkan harga yang cukup mahal demi tercapainya kepuasan karena mereka percaya harga menentukan kualitas, semakin mahal harga suatu pelayanan jasa maka semakin bagus kualitas yang mereka terima.

Adapun wawancara yang dilakukan dengan saudari Fira Ayuni mengatakan bahwa :

“Kalau harga menurut saya tidak pernah jadi masalah selama pelayanan dan hasilnya memuaskan yang pastinya sesuai dengan ekspektasi saya, jadi tidak ada masalah terkait harga mau itu murah atau mahal sekalipun toh yang kita dapatkan adalah yang hasil yang terbaik”.<sup>60</sup>

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa harga memang sangat mempengaruhi minat dan kepuasan pelanggan. Holix Computer selalu menarik minat konsumen bukan hanya dari segi pelayanan jasa, penyediaan jasa akan tetapi juga dari segi harga yang ditawarkan sangatlah relative murah. Sehingga menarik minat para konsumen. Ada yang konsumen yang tidak memperhatikan dan mempersoalkan terkait harga dan ada juga yang sangat memperhatikan terkait harga, namun tidak terlepas dari itu semua bahwa memang sangat di akui terkait harga sangatlah berperan penting dalam memajukan usaha Mikro ataupun Makro, walaupun pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas

---

<sup>60</sup> Fira Ayuni, konsumen, wawancara pada tanggal 25 september 2021

jasa atau produk yang ditawarkan sangat lah berpengaruh juga.

### **C. Masalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Holix Computer**

Berdasarkan hasil wawancara langsung dengan responden sekaligus pemilik Holix Computer Gomong Mataram mengenai kualitas pelayanan di Holix Computer sebagaimana mana bapak M. Natsir, SH. memaparkan bahwa :

“Dampak atau feedback yang kita dapatkan dari pengaruh kualitas pelayanan di holix computer yang kami tawarkan kepada pelanggan atau konsumen sangatlah berpengaruh dan berperan besar sekali terhadap eskistensi kami sebagai penyedia jasa, dimana tentu kita ketahui bersama konter-konter atau penyedia jasa serupa sangatlah banyak dan pasti nya mereka juga akan menyuguhkan performa terbaik mereka dalam memberikan pelayanan guna menarik minat pelanggan, mengingat sasaran pasar yang sangat besar dan mendominasi adalah para mahasiswa, maka dari di butuhkan strategi yang bagus dan menjanjikan untuk memnarik peminat guna mendapatkan pelanggan yang tidak hanya datang satu kali,tapi akan datang berkali-kali, dan itu sudah di buktikan oleh kami di Holix Computer, Allhamdulillah sampai detik ini pelanggan masih betah dan terus menggunakan jasa yang kami tawarkan. Terlepas dari itu semua ya mas, pengaruh terbesarnya itu kembali lagi ke omset atau pendapatan semakin banyak pengaruh positif yang di berikan oleh pelanggan maka akan semakin banyak pula omset yang kita dapatkan, di samping terus

mempertahankan eksistensi kita sebagai penyedia jasa di era digital ini yang tiap tahun nya pasti banyak inovasi-inovasi baru dari penyedia jasa serupa sehingga kami di Holix Computera akan terus mempertahankan kualitas pelayanan, penyediaan jasa dan juga harga yang tetap sama sehingga pelanggan akan tetap dan terus bertahan dengan menggunakan yang kami tawarkan”.<sup>61</sup>

### **BAB III PEMBAHASAN**

#### **A. Analisis Kualitas Pelayanan Di Holix Computer**

Berbicara mengenai tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan ketidak puasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelum nya dan kinerja actual produk atau penyedia jasa yang di rasakan setelah pemakaiannya. Dengan demikian pelanggan dapat merasakan puas atau tidak puas setelah yang bersangkutan merasakan produk atau jasa yang dibeli atau di terima dari suatu perusahaan.<sup>62</sup> Dalam hal yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi minat konsumen untuk membeli atau memakai produk atau penyediaan jasa Holix Computer. Kepuasan konsumen menjadi hal yang sangat penting mengingat kepuasan sangat indentik dengan selera pelanggan yang berubah-ubah dalam hal milih tempat untuk membeli produk atau menggunakan jasa. Pada umumnya perilaku konsumen merupakan suatu aktivitas seseorang yang berhubungan dengan pencarian, pemilihan, pembelian, penggunaan, serta

---

<sup>61</sup> M.Natsir,SH, pemilik holix computer, wawancara, 17 november 2021

<sup>62</sup> Tjiptono,fandy,2000. Manajemen Jasa,Yogyakarta: Penerbit Andi Offset

pengevaluasian produk jasa untuk memenuhi kebutuhan. Oleh sebab itu perilaku pelanggan menjadi landasan bagi mereka dalam membuat keputusan pembelian<sup>63</sup>. Tidak hanya itu perilaku sangat penting bagi strategi pemasaran karena hanya melalui perilaku, penjualan penyediaan jasa dapat dilakukan dan keuntungan didapatkan. Meskipun banyak strategi pemasaran dirancang untuk memengaruhi efeksi dan kognisi pelanggan, strategi tersebut pada akhirnya harus berujung pada perilaku terbuka pelanggan yang bernilai bagi Holix Computer. Hal itu dapat dilakukan melalui berbagai cara termasuk menawarkan kualitas jasa, harga yang lebih rendah, kenyamanan lebih tinggi dan pelayanan yang lebih baik.<sup>64</sup>

Sebagaimana dijelaskan dalam Bab II tentang paparan dan temuan data di lapangan yang peneliti kumpulkan melalui metode pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan demikian dapat dilakukan interpretasi atau tafsiran terhadap data yang telah ditemukan selama penelitian berlangsung bahwa yang pmempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Holix Computer diantaranya adalah :

### **1. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Holix Computer**

Salah satu yang sangat penting dan perlu mendapat perhatian dalam

---

<sup>63</sup> Veithzal Rivai Zainal, Dkk, *Islamic Marketing Management, Mengembangkan Bisnis Dengan Hijrah Ke Pemasaran Islam Mengikuti Praktik Rasulullah Saw*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hlm.235.

<sup>64</sup> J. Paul Peter Jerry C. Olson, *Perilaku konsumen dan Strategi Pemasaran*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hlm. 23.

dunia usaha adalah keberadaan konsumen. Konsumen merupakan pemakai barang atau jasa yang tersedia. Para konsumen pasti akan mencari produk-produk barang atau jasa sesuai dengan kebutuhannya, sehingga dapat memuaskan dirinya. Seorang konsumen dalam memutuskan pembelian suatu barang atau jasa, tentu mempunyai beberapa pertimbangan.

Saat ini persaingan dunia usaha semakin ketat, termaksud persaingan bisnis yang sama dengan Holix Computer. Kesempatan peluang pasar tidak datang begitu saja, diperlukan kreativitas bisnis yang sesuai dengan kebutuhan pasar untuk itu perlu adanya pengelolaan dan strategi terbaik yang mampu menjawab persaingan tersebut, maka dari itu diperlukan kualitas pelayanan terbaik untuk menarik minat dan memberikan kepuasan pada calon pelanggan ataupun pelanggan yang telah lama menggunakan jasa tersebut.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjali ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan atau penyedia jasa seperti Holix Computer. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan/ penyedia jasa untuk memahami dengan seksama, harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan atau penyedia jasa dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan atau penyedia jasa

seperti Holix Computeryang memberikan kualitas memuaskan<sup>65</sup>.

Dalam prespektif islam kepuasan pelanggan dikenal dengan isitilah masalah maksimum yaitu kecenderungan memilih ditentukan oleh kebutuhan dan keinginan. <sup>66</sup> sebagai mana firman ALLAH SWT dalam Alqur'an. Al-Maidah ayat 78 yang artinya :

“Hai orang-orang yang beriman, dan janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah ALLAH halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya ALLAH tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas”

Dari firman ALLAH SWT di atas dapat dijadikan rujukan teori konsumsi (secara umum) dan kepuasan (secara khusus).<sup>67</sup>

## **2. Kualitas Harga Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Holix Computer.**

Kepuasan konsumen merupakan faktor utama untuk menarik konsumen lainnya. Kepuasan konsumen merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja perusahaan atau penyedia jasa dan kepuasan konsumen tidak terlepas dari harga yang ditawarkan oleh perusahaan atau penyedia jasa. Harga merupakan salah satu faktor yang harus dikendalikan secara serasi, selaras dengan tujuan yang ingin dicapai oleh penyedia jasa. Segala keputusan yang menyangkut harga akan sangat mempengaruhi beberapa

---

<sup>65</sup> Iqbal Mohammad. *Pelayanan Yang Memuaskan*. PT Elex Komputido, Jakarta, 2007

<sup>66</sup> Pusat Pengkajian Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta Atas Kerja Samadengan Bank Indonesia Danekonomi Islam (Jakarta : PT Raja Grapindo, 2014), h. 28

<sup>67</sup> Qur'an surah Al-MAidah, AYAT 78

aspek kegiatan suatu usaha baik yang menyangkut kegiatan penjualan ataupun aspek keuntungan yang ingin di capai oleh suatu usaha. Ini berarti harga menggambarkan nilai uang sebagai barang atau jasa <sup>68</sup> . Harga juga merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan/penyedia jasa karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan di peroleh dari penjualan produk atau jasa yang di tawarkan. Menetapkan harga terlalu tinggi akan menyebabkan penjualan akan menurun, maka di perlukan harga yang sesuai dengan kebutuhan pasar.

Harga dalam perspektif islam pun dalam adalah Harga yang adil akan mendorong para pelaku pasar untuk bersaing dengan sempurna. Sistem Islam sangat mendorong konsep harga yang adil, terbuka dan sesuai mekanisme pasar yang sempurna. Konsep mekanisme pasar dalam Islam dapat dirujuk kepada hadis Rasulullah SAW dibawah ini :

Sabda Rasulullah SAW yang artinya:“Dari Anas ibn Malik ra. Berkata: Harga komoditas perdagangan beranjak naik pada zaman Rasulullah saw, lalu para sahabat mengadu kepada beliau seraya berkata: Ya Rasulullah, harga barang-barang menjadi mahal, maka tetapkanlah patokan harga buat kami. Lalu Rasulullah saw menjawab: Sesungguhnya Allah lah yang menetapkan harga (Zat) Yang menahan dan yang membagikan rizki, dan sesungguhnya saya berharap agar dapat berjumpa dengan Allah SWT dalam kondisi tidak seorangpun di antara kalian yang menuntut saya karena

---

<sup>68</sup> Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit Andi

kedzaliman yang menimbulkan pertumpahan darah dan harta.”<sup>69</sup>

Ini adalah teori ekonomi Islam mengenai harga. Rasulullah saw. dalam hadis tersebut tidak menentukan harga. Ini menunjukkan bahwa ketentuan harga itu diserahkan kepada mekanisme pasar yang alamiah. Rasulullah saw. menolak tawaran itu dan mengatakan bahwa harga di pasar tidak boleh ditetapkan, karena Allah-Lah yang menentukannya. Ucapan Nabi SAW itu mengandung pengertian bahwa harga pasar sesuai dengan kehendak Allah SWT yang sunnatullah atau sesuai hukum *supply and demand*.<sup>70</sup>

## **B. Masalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Holix Computer**

Pengaruh kualitas pelayanan memang sangatlah penting dan juga harus di mulai dari kebutuhan pelanggan atau konsumen serta prospektif positif terhadap kualitas jasa. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai jasa yang bertujuan melebihi tingkat kepentingan pelanggan karena jasa tidak kasat mata serta kualitas teknik jasa tidak selalu dapat dievaluasi secara akurat, pelanggan atau konsumen berusaha menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu dimensi-dimensi yang mewakili kualitas proses dan kualitas pelayanan.<sup>71</sup>

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat di nilai berdasarkan sudut

---

<sup>69</sup> *Ibid*

<sup>70</sup> *Ibid*

<sup>71</sup> Freddy Rangkut, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta : Ptgaramedia Pustaka Utama,2006)

pandang penyedia layanan yakni yang dimaksud Holix Computer sebagai penyedia jasa pelayanan, akan tetapi harus di pandang dari sudut pandang penilaian pelanggan.

Kemudian adapaun Pengaruh kualitas pelayanan dalam prespektif islam yakni konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang jalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain, Seperti Firman ALLAH SWT dalam Al-Qur'an surah Al-Baqorah ayat 267 yang arti nya :

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nfkahkan dari nya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadap nya. Dan ketahui lah bahwa ALLAH maha kaya dan maha terpuji”<sup>72</sup>.

Dari firman ALLAH di atas dapat di simpulkaan bahwa ALLAH sangat tidak menyukai prilaku seseorang dalam menyediakan jasa yang tidak adil atau curang, ALLAH menganjurkan bagi setiap penyedia layanan jasa atau barang daopt memberikan pelayanan yang terbaik

---

<sup>72</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahan* (Bandung : PT Syaamil Cipta Media, 2005)

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan rumusan masalah dan temuan data tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Percetakan Dan Digital Printing Di Holix Computer Gomong Kota Mataram”. Berikut ini penulis akan menguraikan hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara, hasil observasi, dan data dokumentasi sesuai kenyataan yang ada di lapangan. Sesuai dengan data yang di peroleh peneliti berdasarkan hasil tersebut di atas dengan para responden dan pemilik Usaha Percetakan Dan Digital Printing Di Holix Computer Gomong Kota Mataram. Bahwa pengaruh kualitas pelayanan yang di berikan Holix Computer sangatlah memberikan kepuasan bagi para pelanggan atau konsumen yang memakai jasa Holix Komputer hal ini di karenakan kualitas pelayanan yang di tawarkan oleh pihak Holix Computer sangatlah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Hal ini di buktikan oleh banyak nya responden yang memberikan penilaian sebagian besar mengungkapkan kepuasan atas kualitas pelayanan Holix Computer dan tetap bertahan menggunakan jasa Holix Computer hingga bertahun-tahun. Ini menunjukkan bahwa dengan kualitas pelayanan yang bagus dan baik Holix Computer tidak hanya mendapatkan dukungan berupa komentar atau tanggapan positif dari para responden akan tetapi dengan kinerja dan kualitas pelayanan yang di berikan akan membuat Holix Computer akan terus mempertahankan eksistensi mereka di era pasar digital seperti sekarang ini.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka penulis akan mengajukan saran untuk pihak-pihak yang terlibat. Sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Maka penulis akan mengajukan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada pemilik Holix Computer atau penyedia jasa serupa agar dapat memperhatikan betul-betul kualitas pelayanan karena memang dengan memperhatikan kualitas pelayanan akan sangat membantu dalam hal eksistensi usaha agar tetap bertahan dan mampu bersaing dengan penyedia pelayanan jasa serupa, disamping mendapatkan feedback positif dari pelanggan, omsetpun secara tidak langsung akan ikut meningkat, jadi diharapkan agar terus memberikan performa terbaik.
2. Diharapkan kepada para peneliti selanjutnya agar menggunakan metode lain dalam menganalisisnya, sehingga dapat membandingkan dengan penelitian yang digunakan dalam peneliti ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akdon dan Ridwan. *Rumus dan data dalam Analisis Statistika Cetakan kedua*. Alfabeta. 2010: 2
- Andi. Strategi pemasaran.edisi kedua, Yogyakarta : 2004
- Andi. Manajemen Jasa, edisi tiga, Yogyakarta : 2006
- Fandy Tjiptono. *Analisis Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi, Yogyakarta. 1997
- Feigenbaum. *Kendali Mutu Terpadu Pelayanan*, Jakarta: Erlangga, 1999
- Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SpSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.
- Gustian. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SpSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Universitas Diponegoro. 2013: 84.
- HR. Ahmad, Ibnu Majah, Ad-Daraquthni, Al-Hakim dan Ath-Thabrani. *Sifat Kejujuran-Konsep Kepuasan Pelanggan Menurut Perspektif Islam*.
- H.R. Mutafaq'alah dari Hakim bin Hazm. *Sifat Benar-Konsep Kepuasan Pelanggan Menurut Perspektif Islam*.
- Irawan. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta : DIA FISIP UI. 2007
- Juran dan Gryna. *Quality Planning and Analisis: from Product Development Through Use*, McGraw-Hill, New York, NY. 1999.
- Kitab Kaifa Yuaddi Al-Muwazhzhaf Al-Amanah, Penerbit Daarul Qasim Lin Nasyr, Riyadh, Cet I 1420H, Penulis Syaikh Abdul Muhsin bin Hamad Al-Abad, Penerjemah Agustimar Putra, Cetakan I, Penerbit Darul Falah.
- Kotler. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007.

- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran : Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Salemba Empat, 2004.
- Lovelock dan Wright. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Kelompok Gramedia, Indeks, Indonesia. 2005.
- M Natsir, SH. *Wawancara*, Gomong : 10 September 2021
- Masyhuri. *Metode Penelitian-Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2011: 163.
- Munadi. *Rethinking the Marketing*. Jakarta: Majalah Manajemen, September, 2001.
- Nurul Zuriah, *Metodelogi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006
- QS. Ali Imran [3]: 159. *Konsep Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam*.
- Q.S Al-A'raf ayat 26. *Konsep Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam - Bukti fisik (tangibles)*.
- QS. Al- Ahzab ayat 21. *Konsep Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam - Keandalan (reliability)*.
- QS. Al-Insyirah ayat 7. *Konsep Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam -Daya tanggap (responsiveness)*.
- Q.S. Asy-Syu'ara ayat 181. *Konsep Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam Jaminan (assurance)*.
- Q.S. An-Nahl ayat 90. *Konsep Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam - Empati (empathy)*.
- Q.S. Al-Maidah ayat 48. *Konsep Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam - Kepatuhan syariah (compliance)*.
- Rangkuti. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Saleh. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Sugiarto. *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: LP3ES, 2002.

- Sugiyono. *Metode Penelitian pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2004: 33.
- \_\_\_\_\_. *Metode Penelitian pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2004: 135.
- \_\_\_\_\_. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia, 2007: 237
- \_\_\_\_\_. *Metode Penelitian pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2010: 19.
- \_\_\_\_\_. *Metode Penelitian pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014: 23.
- \_\_\_\_\_. *Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 64.
- Suharismi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rhineka Cipta, 2002.
- Supriyono. *Akuntansi Biaya dan Akuntansi Manajemen Untuk Teknologi f284Maju dan Globalisasi*, Yogyakarta: BPFE, 1994.
- Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013).
- Fandy Tjiptono, 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Thorik G. dan Utus H. *Marketing Muhammad*. Jakarta: Gema Insani Press, 2006.
- Umar. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002: 452-453.
- Yusi. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial : Pendidikan Kuantitatif*. Indonesia: Citra Books Indonesia, 2009.
- Yusuf Qardawi. *Dalam Ekonomi Kerakyatan*, Terj, Sari Narulita, (Jakarta: Zikrul Hakim), 2005.
- Zeithaml dan Bitner. *Service Marketing Edition 1*. McGraw-Hill Inc, Int'l Edition, New York, 2000.

## KUISONER PENELITIAN

Assalamualaikum, Wr. Wb

Dengan Hormat,

Sehubung dengan penelitian skripsi yang akan saya lakukan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Percetakan dan Digital Printing di Holix Computer Jalan Pemuda No. 18 Gomong Kota Mataram”** untuk mendukung salah satu syarat dalam menyelesaikan skripsi. Dengan itu saya mengharapkan kesediaan saudara/saudari untuk berpartisipasi dalam mengisi kuisoner ini.

Atas perhatian dan kesediaan saudara/saudari, saya ucapkan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
M A T A R A M

Hormat Saya



Muhammad Iqbal

Perpustakaan UIN Mataram

### 1. Identitas Responden

Nama : Muhammad Ridho  
Usia : 21 Tahun  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Alamat : Kekalik Jaya

### Petunjuk Pengisian

Responden diharapkan menjawab pertanyaan dengan memberikan tanda (√) pada kolom jawaban yang telah disediakan. Dengan keterangan jawaban sebagai berikut :

1. Sangat Setuju (SS) : Skor (1)
2. Setuju (S) : Skor (2)
3. Kurang Setuju (KS) : Skor (3)
4. Tidak Setuju (TS) : Skor (4)
5. Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor (5)

Perpustakaan UIN Mataram

**Kualitas Pelayanan**

No	DAFTAR PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
<b>Indikator : Kehandalan (Reability)</b>						
1	Kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan		✓			
2	Karyawan memberikan informasi yang berguna untuk pelanggan	✓				
3	Karyawan memberikan pelayanan sesuai janji	✓				
<b>Indikator : Daya Tanggap (Responsiveness)</b>						
1	Ketelitian dan keakuratan karyawan dalam melayani pelanggan	✓				
2	Karyawan cepat tanggap dalam mengatasi keluhan pelanggan		✓			
3	Karyawan selalu siap untuk diminta bantuan	✓				
<b>Indikator : Jaminan (Assurance)</b>						
1	Karyawan bersikap sopan saat melayani pelanggan	✓				
2	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik	✓				
3	Karyawan mengerti dan memahami kebutuhan pelanggan	✓				
<b>Indikator : Empati (Empathy)</b>						
1	Karyawan memberikan kemudahan untuk dihubungi	✓				
2	Karyawan memberikan pelayanan tanpa membedakan pelanggan		✓			
3	Karyawan memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan		✓			
<b>Indikator : Bukti Fisik (Tangibles)</b>						
1	Ketersediaan barang yang dibutuhkan selalu ada	✓				
2	Kebersihan dan kenyamanan ruangan	✓				
3	Ketersediaan lahan parkir	✓				
<b>Indikator : Kepatuhan Syariah (Compliance)</b>						
1	Menjalankan prinsip dan hukum Islam	✓				
2	Berlaku jujur dan amanah	✓				
3	Tidak ada unsur riba	✓				

**Kepuasan Pelanggan**

NO	DAFTAR PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
<b>Indikator : Kualitas Pelayanan</b>						
1	Saya merasa puas dengan kinerja karyawan cekatan dan tanggap di Holix Computer		✓			
2	Saya merasa puas dengan kebersihan dan kerapian Holix Copmputer		✓			
3	Saya merasa puas dengan keramahan karyawan Holix Computer dalam melayani pelanggan	✓				
<b>Indikator : Penampilan</b>						
1	Karyawan berenampilan rapi dan bersih	✓				
2	Peralatan dan perlengkapan kantor tertata rapi		✓			
<b>Indikator : Keyakinan</b>						
1	Karyawan Holix Computer dapat dipercaya	✓				
2	Berlangganan di Holix Computer pilihan yang tepat	✓				



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Gajah Mada No. 100 Tlp. (0370) 621298-623809 Fax. (0370) 625337 Jempong Mataram  
website : <http://febi.uinmataram.ac.id>, email : [febi@uinmataram.ac.id](mailto:febi@uinmataram.ac.id)

Nomor : 1910 /Un.12/FEBI/PP.00.9/09/2021  
Lamp : 1 (satu) Gabung  
Hal : Permohonan Izin Observasi Penelitian

Kepada Yth,  
Holix Computer, Jalan Pemuda No. 18 Gomong Kota Mataram.  
Di  
Tempat

*Assalamu'alaikum wr wb.*

Dengan hormat, kami mohon diberikan izin meneliti di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Muhammad Iqbal  
NIM : 1502131676  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Percetakan Dan Digital Printing Di Holix Computer

Berkenaan dengan itu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data dan bantuan seperlunya agar kegiatan penelitian mahasiswayang bersangkutan dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Data hasil observasi tersebut diperlukan untuk menyusun skripsi.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr wb.*

Perpustakaan  
Mataram, 23 September 2021  
a.n. Dekan

Wakil Dekan Bid. Akademik dan  
Kelembagaan



Dr. Muh. Salahuddin, M. Ag