

ABSTRAK

Kummil Lailaturrohmah (1189220045): Analisis Kualitas Pelayanan Toko Kurnia Ilahi Dalam Perspektif Islam

Perkembangan usaha dari tahun ke tahun telah diwarnai dengan berbagai macam persaingan di segala bidang. Melihat hal tersebut perusahaan atau pelaku bisnis dituntut mempunyai strategi yang tepat dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen seperti dalam hal pelayanan. Dari data awal yang melatar belakangi toko kelontong Kurnia Ilahi yaitu terdapat kendala yang di hadapi dalam mengembangkan toko kelontong, seperti Banyaknya konsumen yang berhutang, Harga tawar konsumen yang cenderung dibawah modal, ketidaksabaran konsumen dalam menunggu pelayanan ketika toko ramai. Fokus penelitian ini berpusat pada dua poin, pertama Kualitas pelayanan dan Kedua pelayanan dalam islam.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang ada pada toko Kurnia Ilahi, dan juga melihat dari sisi prinsip pelayanan dalam islam.

Pandangan teori kualitas pelayanan terdapat 5 dimensi faktor penentu kualitas pelyanan, yaitu *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (Empati), *Tangible* (berwujud). Dan juga dari prinsip pelayanan dalam islam, yaitu . *Ta'awun* (Tolong Menolong), *At-Taysir* (Memberi Kemudahan), *Musawwah* (Persamaan), *Mahabbah* (Saling Mencintai), *Ukhuwah* (Kekeluargaan).

Metode penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yaitu sebuah pendekatan terhadap sesuatu fenomena, peristiwa, perilaku, masalah atau keadaan tertentu yang menjadi objek penelitian. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini merupakan teknik wawancara, teknik observasi, dan teknik dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen di Toko Kelontong Kurnia Ilahi sudah cukup baik. Dilihat dari hasil wawancara kepada para informan, yang mengatakan bahwa para karyawan toko dari segi penampilan sudah rapi dan sopan, serta benar adanya melakukan 3S (senyum, sapa,salam), melayani dengan telaten serta cukup cepat dan tepat. Serta dilengkapi dengan parkir yang luas dan mengadakan kamar mandi. Hanya saja jika toko ramai, karyawan masih terlihat kewalahan, dan juga sistem pencatatan dan perhitungan yang masih manual, serta belum memiliki jaminan apapun. Kualitas pelayanan dalam perspektif islam pada toko Kurnia Ilahi, terlihat sudah menerapkan 4 prinsip islam pada pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Prinsip Islam