

ABSTRAK

Alisa Nur Azizah (1189220032): “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minimarket Safari Rajapolah”.

Kepuasan konsumen mempunyai peranan yang sangat penting dengan pengembangan usaha. Minimarket Safari merupakan bisnis retail yang menyediakan kebutuhan pokok atau kebutuhan sehari-hari untuk konsumen. Minimarket Safari berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada para konsumennya. Namun berdasarkan data yang diperoleh peneliti, terjadinya fluktuatif jumlah pengunjung yang datang ke Minimarket Safari, pada saat peneliti melakukan wawancara kepada para konsumen terdapat keluhan yang mengatakan pelayanan yang diberikan pihak minimarket kurang cepat dalam melayani konsumen, hal ini terlihat saat konsumen meminta suatu produk yang diinginkan tidak dengan cepat ditanggapi. Hal ini tentu saja jauh dari harapan konsumen, dimana keinginan konsumen untuk mendapatkan kemudahan dalam pelayanan ketika berbelanja tidak terpenuhi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan konsumen Minimarket Safari Rajapolah. Dimana terdapat satu variabel bebas yaitu kualitas pelayanan islami dan satu variabel terikat yaitu kepuasan konsumen.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis data pada penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuisioner melalui *google form*. Adapun pengolahan data, peneliti menggunakan *SPSS for windows version 26*.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu perusahaan atau produk dengan harapan-harapannya. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan atau harapan konsumen. Apabila kualitas pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sedangkan uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,445 atau sama dengan 44,5%. Artinya mampu menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh 44,5% terhadap kepuasan konsumen sedangkan sisanya 55,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Tingkat kualitas pelayanan islami yang diberikan minimarket safari tinggi/baik, karena nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,99 yang berada pada interval 3,40-4,19 yang berarti tinggi/baik. Tingkat kepuasan konsumen diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,02 yang berada pada interval 3,40-4,19 yang berarti tinggi/baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Islami, Kepuasan Konsumen, Minimarket Safari