

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TINJAU
MENURUT EKONOMI ISLAM
(Studi Pada Toko Fantasi Kota Banda Aceh)**



Disusun Oleh:

**NUR ALAWIYAH
NIM. 180602045**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2024 M/1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Alawiyah
NIM : 180602045
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya :

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.***
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah orang lain.***
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.***
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data***
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini***

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

AR - RA Banda Aceh, 20 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Nur Alawiyah

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Tinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Pada Toko Fantasi Kota Banda Aceh)

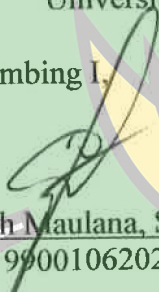
Disusun oleh:


Nur Alawiyah
NIM. 180602045


Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Hafiizh Maulana, S.P., S.H.I., M.E.
NIP. 199001062023211015


Mursalmina, M.E.
NIP. 199211172020121011


Mengetahui,
Ketua Prodi Ekonomi Syariah,
AR-RANIRY

Dr. Nilam Sari, M.Ag.
NIP. 197103172008012007

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Di Tinjau Menurut Ekonomi Islam
(Studi Pada Toko Fantasi Kota Banda Aceh)**

Nur Alawiyah
NIM. 180602045


Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) dalam Bidang Ekonomi
Syariah


Pada Hari/Tanggal : Rabu, 20 Agustus 2024 M
14 Safar 1446 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,

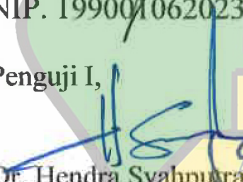
Sekretaris,



Hafizh Maulana, S.P., S.H.I., M.E.
NIP. 199001062023211015


Mursalmiha, M.E.
NIP. 199211172020121011

Penguji I,

Penguji II


Dr. Hendra Syahputra, S.E., MM
NIP. 197610242009011005


Junia Farma, M.Ag.
NIP. 199206142019032039

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh,


Prof. Dr. Hafas Farqani, M.Ec
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: www.library-ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Nur Alawiyah
NIM : 180602045
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
E-mail : 180602045@student-ar-raniry.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir KKKU Skripsi

Yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Tinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Pada Toko Fantasi Kota Banda Aceh)

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 20 Agustus 2024

Mengetahui,

Penulis,

Nur Alawiyah
NIM. 180602045

Pembimbing I,

Hafizh Maulana, S.P., S.H.I., M.E.
NIP. 197001062023211015

Pembimbing II,

Mursalmina, M.E.
NIP. 199211172020121011

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan sholatmu
Sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang
yang sabar”

(Al-Baqarah: 153)

“sekali terjun dalam perjalanan jangan pernah mundur sebelum
meraihnya, yakin usaha sampai. Karena sukses itu harus melewati
banyak proses, bukan hanya menginginkan hasil akhir dan tahu
beres tapi harus selalu keep on progress. Meskipun kenyatannya
banyak hambatan dan kamu pun sering dibuat stres percayalah
tidak ada jalan lain untuk meraih sukses selain melewati yang
namanya proses”. (Nuralawiyah)

جامعة الرانري

AR-RANIRY
PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis dedikasikan kepada kedua orang tua tercinta,
Ayahanda dan Ibunda, ketulusanya dari hati atas doa yang tak
pernah putus, semangat yang tak ternilai. Serta Untuk Orang-Orang
Terdekatku Yang Tersayang, Dan Untuk Almamater Biru
Kebanggaanku

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga terselesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah (Studi Pada Toko Fantasi Kota Banda Aceh)”. Tidak lupa pula, shalawat beserta salam penulis limpahkan kepada pangkuan alam Baginda Rasulullah Muhammad SAW, karena berkat perjuangan beliau-lah kita telah dituntunnya dari alam jahiliyah ke alam islamiyah, dari alam kegelapan ke alam yang terang benderang yang penuh dengan ilmu pengetahuan, seperti yang kita rasakan pada saat ini.

Skripsi ini merupakan kewajiban yang harus penulis selesaikan dalam rangka melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam rangka pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dimana pada kesempatan ini penulis menyampaikan ungkapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

2. Dr.Nilamsari,M.Ag selaku ketua Program Studi Ekonomi Syariah dan Rina Desiana, S.Hi., M.E selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah.
3. Hafiih Maulana, S.p., S.H.I., M.E sebagai ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Hafiih Maulana, S.p., S.H.I., M.E sebagai pembimbing I yang telah membantu dan memberikan arahan sehingga terselesainya skripsi ini dengan baik. Mursalmina, M.E selaku pembimbing II yang telah sangat banyak memberikan masukan, saran dan motivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dara Amanatillah,M.Sc.fin selaku dosen penasihat akademik yang telah membimbing serta memberikan nasehat dan motivasi terbaik untuk penulisan selama menempuh Pendidikan di program studi strata satu(S1)Ekonomi Syariah seluruh dosen dan civitas akademik Fakultas Ekonomi dan bisnis islam negeri Ar-Raniry Banda aceh.seuruh dosen dan karyawan Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis.
6. Teristimewa penulis persembahkan skripsi ini kepada Ayahanda tercinta Jum,at serta Ibunda tercinta Nurma Wati yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta dorongan yang luar biasa selama penulis mengikuti

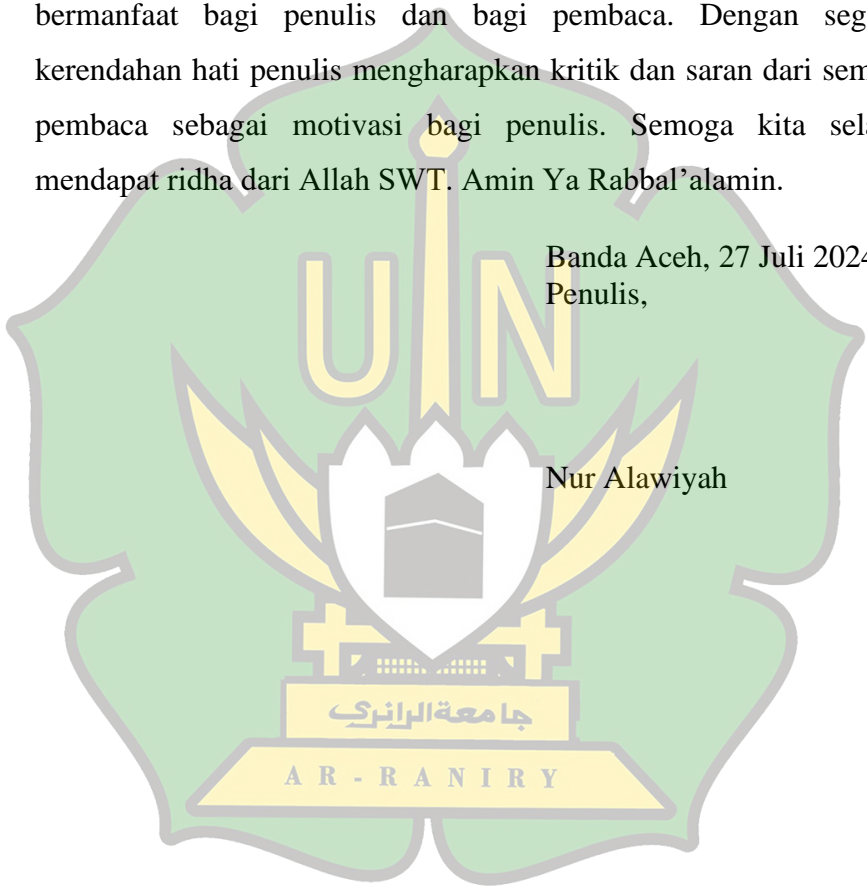
perkuliahan sampai menyelesaikan pendidikan, serta penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.

7. Skripsi ini sangat saya persembahkan untuk Alm Ayah saya (Jum,at) yang semasa hidupnya sangat berharap ingin meliha saya bahagia dengan memakai baju toga dan berfoto bersamanya dan saya sangat berterima kasih kepada bapak saya karena telah mendidik dan meyayagi saya selama ini.this is for you dad.dan dan ibunda tercinta(Nurma wati)yang tak terhentinya mendoakan saya dan selalu memberikan dukungan dan dorongan moril dan materi untuk saya dan selalu bersedia mendengarkan keluh kesah saya sehingan berkat beliau saya mampu menyelesaikan studi hingga tahan akhir.kepada abang dan adek saya. Fadli (Alm) berserta instrinya, Ridwan, Azhar salem berserta instrinya, Zakaria, Muhammad asarilla yang selalu mesupport saya dalam hal apapun
8. Terima kasih juga kepada sahabat-sahabat saya, Maulida, Maisuri novika, ayu afrida, cut delvi nisma usdita, wulan baizurah, septiyani arifin, dan kawan seperjuangan di Ekonomi Syariah angkatan 2018.
9. Seluruh pihak yang tidak bisa di sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat di selesaikan. Semoga kebaikan yang telah di berikan, hanya Allah SWT membalas semua kebaikan kepada kalian semua.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Penulis berharap semua yang dilakukan menjadi amal ibadah dan dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca. Dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pembaca sebagai motivasi bagi penulis. Semoga kita selalu mendapat ridha dari Allah SWT. Amin Ya Rabbal'amin.

Banda Aceh, 27 Juli 2024
Penulis,

Nur Alawiyah



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	T
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ḍ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ يَ	<i>Fathah</i> dan ya	ai
◌ُ وَ	<i>Fathah</i> dan wau	au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
◌َ ا	<i>Fathah</i> dan alif atau ya	Ā
◌ِ ي	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
◌ُ و	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ	:qāla
رَمَى	:ramā
قِيلَ	:qīla
يَقُولُ	:yaqūlu

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta marbutah (ة)hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta marbutah (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : raudah al-atfāl/ raudatul atfāl

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : al-Madīnah al-Munawwarah/

al-Madīnatul Munawwarah

طَلْحَةُ

: Ṭalḥah

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.

Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



ABSTRAK

Nama : Nur Alawiyah
NIM : 180602045
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di tinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Pada Toko Fantasi Kota Banda Aceh)”
Pembimbing I : Hafiih Maulana, S.P., S.H.I., M.E
Pembimbing II : Mursalmin, M.E

Keberadaan Toko Fantasi Cabang Darussalam telah banyak mendapat perhatian dikalangan masyarakat untuk membeli produk-produk yang dijualnya, bahkan pembelinya dari berbagai kalangan baik dilihat dari jenis kelamin, usia dan status sosial ekonomi. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan variabel kualitas pelayanan, produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada toko Fantasi di Kota Banda Aceh ditinjau dalam perspektif ekonomi syariah. Metode penelitian ini bersifat kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Sampel penelitian sebanyak 92 orang pelanggan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data bersifat regresi linier berganda berbantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada toko Fantasi di Kota Banda Aceh dilihat dari perspektif ekonomi syariah. Variabel produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada toko Fantasi di Kota Banda Aceh dilihat dari perspektif ekonomi syariah. Variabel harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada toko Fantasi di Kota Banda Aceh dilihat dari perspektif ekonomi syariah. Variabel kualitas pelayanan, produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada toko Fantasi di Kota Banda Aceh dilihat dari perspektif ekonomi syariah.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan, produk, harga, kepuasan pelanggan.*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN MUNAQASYAH SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	v
FORM PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
TRANSLITERASI ARAB LATIN	xii
ABSTRAK.....	xvi
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Sistematika Pembahasan	8
BAB II LANDASAN TEORITIS	10
2.1 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	10
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	12
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.4 Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Ekonomi Syariah	15
2.2 Kualitas Layanan.....	17
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	17
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	19
2.2.3 Karakteristik Pelayanan	21
2.2.4 Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan.....	22
2.2.5 Kualitas Layanan dalam Perspektif Ekonomi Syariah	27
2.3 Produk	32

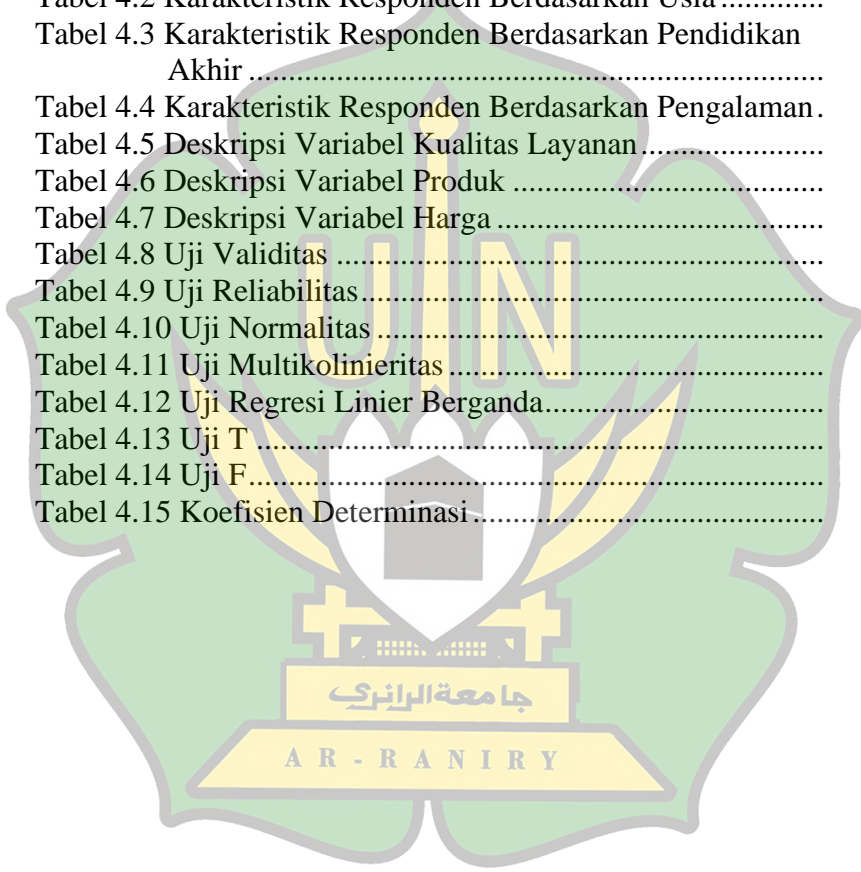
2.3.1 Pengertian Produk	32
2.3.2 Klasifikasi Produk	33
2.3.3 Faktor-Faktor Produk	35
2.3.4 Produk dalam Perspektif Ekonomi Syariah.....	36
2.4 Harga	37
2.4.1 Pengertian Harga	37
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Harga.....	39
2.4.3 Indikator Harga	41
2.4.4 Harga dalam Ekonomi Syariah	42
2.5 Hubungan Antar Variabel	46
2.6 Penelitian Terkait	49
2.7 Kerangka Berpikir	54
2.8 Hipotesis.....	54
BAB III METODE PENELITIAN.....	56
3.1 Desain Penelitian	56
3.2 Populasi dan Sampel	57
3.3 Jenis dan Sumber Data	58
3.4 Teknik Pengumpulan Data	59
3.5 Definisi dan Operasional Variabel	60
3.6 Skala Pengukuran.....	62
3.7 Teknik Analisis Data.....	63
3.8 Uji Asumsi Klasik	65
3.9 Analisis Regresi Linier Berganda	69
3.10 Pengujian Hipotesis	70
3.11 Uji Koefisien Determinasi	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
4.1 Karakteristik Responden	73
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	76
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	79
4.4 Uji Asumsi Klasik	81
4.5 Uji Hipotesis	88
4.6 Uji Koefisien Determinasi.....	91
4.7 Pembahasan.....	92
BAB V PENUTUP	97
5.1 Kesimpulan	97

5.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait.....	51
Tabel 3.1 Maktriks Operasional Penelitian	60
Tabel 3.3 Skala Pengukuran Responden	62
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	74
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir	75
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman.	76
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	77
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Produk	77
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Harga	78
Tabel 4.8 Uji Validitas	80
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas.....	81
Tabel 4.10 Uji Normalitas	82
Tabel 4.11 Uji Multikolinieritas	85
Tabel 4.12 Uji Regresi Linier Berganda.....	87
Tabel 4.13 Uji T	89
Tabel 4.14 Uji F.....	91
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi.....	92



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	54
--------------------------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan (Kotler, 2018). Dalam ekonomi syariah menurut Rozalinda (2015) kepuasan pelanggan disebut *masalahah* dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik bersifat fisik maupun spiritual. Terpenuhinya kepuasan pelanggan dalam perspektif Islam ialah terpenuhinya kebutuhan, keinginan *masalahah*, manfaat, berkah, keyakinan dan kehalalan (Rozalinda, 2015). Berbagai aspek kepuasan konsumen tersebut dipengaruhi oleh banyak faktor, di antaranya ialah kualitas pelayanan, produk dan harga.

Kualitas layanan merupakan persepsi konsumen secara keseluruhan baik keunggulan dan kelemahan dari organisasi dan layanannya (Chaterina, 2017). Kualitas pelayanan dalam ekonomi syariah menurut Nurhadi (2017) dapat diukur dengan menggunakan enam dimensi, yaitu memberi kemudahan (*at-taysir*), prinsip persamaan (*musawah*), prinsip saling mencintai (*muhabbah*), prinsip lemah lembut (*allayin*), prinsip kekeluargaan (*ukhuwah*). Sedangkan Hafidudin dan Kartajaya (2018) menyebutkan kualitas pelayanan dalam ekonomi Islam mencakup professional (*fathanaah*), kesopanan dan keramahan (*tabligh*), jujur (*shidiq*) dan amanah (dapat dipercaya)

Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik, yaitu: pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan kepuasan secara maksimum. Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya dan terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan. Pelayanan yang diberikan pada Fantasi Cabang Darussalam jika diperhatikan juga terdapat berbagai masalah, seperti keterbatasan jumlah karyawan saat pembeli berdatangan dalam jumlah banyak, sebagian karyawan belum mengetahui kualitas produk secara baik saat ditanya pelanggan bahkan harganya pun sebagian karyawan Fantasi Cabang Darussalam kurang mengetahui, sehingga harus berkonsultasi dengan karyawan lainnya.

Sedangkan produk menurut Kotler & Armstrong, (2017) adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Produk dalam Al-Qur'an dinyatakan dengan istilah *al-tayyibat*. *Al-tayyibat* merujuk pada suatu yang murni, baik, dan bersih. Menurut Islam produk dapat berdaya guna, materi yang dapat dikonsumsi yang bermanfaat yang bernilai guna, yang menghasilkan perbaikan material, moral, spiritual bagi konsumen, seperti pada konsumen yang berbelanja di toko ritel (Veithzal, 2015:38).

Seiring dengan perkembangan bisnis toko ritel, banyak

perusahaan yang bergerak di bidang ini yang awalnya dikelola secara tradisional berubah haluan menjadi toko ritel modern sehingga menjadi bisnis yang inovatif, dinamis dan kompetitif. Persaingan yang ketat di bisnis ritel tidak terlepas dari semakin menjamurnya pusat-pusat perbelanjaan baik yang bersifat lokal, nasional, maupun internasional dengan berbagai skala dan segmen yang di bidik (Suharmono, 2016).

Saat ini perkembangan ritel termasuk pusat perbelanjaan sudah tersebar di banyak wilayah di Indonesia, termasuk Kota Banda Aceh. Salah satunya ialah pusat perbelanjaan Fantasi. Fantasi merupakan sebuah pusat perbelanjaan yang melakukan penjualan eceran produk baik permainan, asesoris, alat tulis, jam dan sebagainya. Salah satu cabang Fantasi di Kota Banda Aceh ialah Fantasi Cabang Darussalam tepatnya di samping Zakir Kupi Darussalam, Jalan Teuku Nyak Arief, Rukoh, Kecamatan Darussalam Kota Banda. Pemilihan Fantasi Cabang Darussalam sebagai lokasi penelitian dikarenakan Fantasi Cabang Darussalam berdasarkan pengamatan awal peneliti terlihat lebih banyak jumlah pembelinya dari berbagai kalangan baik dilihat dari jenis kelamin, usia dan status sosial ekonomi.

Kehadiran masyarakat pembeli pada Fantasi Cabang Darussalam tentu mencari kebutuhannya di toko tersebut yang kedatangannya semata-mata untuk mendapatkan kepuasan terhadap produk yang dibeli, baik kepuasan terkait kepercayaan dari bagian produk dan pelayanan maupun kepuasan terhadap harga yang

ditawarkan secara murah. Sebagai sebuah usaha perdagangan, tentu Fantasi menyediakan kebutuhan masyarakat. Fantasi beroperasi mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 23:00 WIB. Fenomena terkait pelayanan yang diberikan oleh pihak Fantasi kepada pelanggan ialah masih terbatasnya jumlah karyawan sehingga tidak berimbang dengan pembeli yang melakukan pembelian setiap harinya, sehingga membuat para pelanggan kurang terlayani karena satu karyawan bisa melayani 2 – 3 pembeli. Jika dilihat dari aspek produk yang juga menjadi keluhan pembeli, karena dianggap tidak sesuai dengan harga yang ditawarkan jika dibandingkan produk tersebut dengan beberapa lokasi toko penjualan produk lainnya atau jual beli secara online terhadap produk yang sama oleh pelanggan.

Fenomena di atas menunjukkan dalam bisnisnya, Fantasi memiliki beberapa pesaing baik langsung maupun tidak langsung seperti para pembisnis usaha yang berjualan di toko- toko kecil yang barang dagangannya sejenis produk pada Fantasi itu sendiri. Adanya saingan ini tentu akan berdampak terhadap pelanggannya, salah satunya ialah kepuasan pelanggan yang membeli di toko lain, sehingga dapat menyebabkan semakin menurunnya omset penjualan dikarenakan beralihnya pelanggan ke toko lainnya tersebut.

Jika dilihat pada Fantasi Cabang Darussalam sendiri dalam persaingan tersebut perlu kiranya pemilik Fantasi menjaga produk yang di jual. Hal ini dikarenakan sebagian konsumen dapat berubah

pola pikirnya dalam menggunakan suatu produk. Konsumen tidak hanya melihat dari terpenuhinya kebutuhan mereka. Konsumen melihat suatu produk apakah dapat memenuhi harapannya atau mungkin melebihi dari apa yang mereka harapkan. Konsumen menilai produk dari kualitas produk tersebut. Semakin baik produk yang di jual sebuah perusahaan maka akan memberi pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pengguna produk dalam perusahaan tersebut. Selain itu, konsumen saat ini juga mulai melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dalam suatu perusahaan dan harga yang terjangkau.

Selain kualitas pelayanan dan produk, faktor harga juga menjadi penyebab kepuasan konsumen yang berbelanja di Fantasi Darusslam. Dalam Islam menurut Abuznaid (2019) harga tidak dibenarkan menetapkan harga murah di bawah pasar, melarang praktik maisir, mengubah harga tanpa diikuti perubahan kualitas produk. Indikator ketentuan harga dalam Islam menurut Abdullah (2018) ialah adanya rasa takut kepada Allah dalam menentukan harga, harga yang ditawarkan sebanding dengan pelayanan, maksimalisasi laba bukan prioritas, tidak ada penetapan harga sepihak dan harga tidak melewati batas normal. Terkait harga hasil pengamatan awal peneliti pada beberapa produk yang ada di Fantasi Cabang Darussalam sudah bersesuaian dengan produk yang sama di toko lainnya, namun juga masih terdapat beberapa produk yang harganya melebihi dari penjualan di lokasi lain, hal ini juga membuat sebagian pelanggan terkadang tidak puas bahkan tidak

jadi berbelanja di Fantasi Cabang Darussalam tersebut.

Apabila pelayanan yang diterima, produk dan harga tidak sesuai dimata konsumen, tidak jarang konsumen yang merasa tidak puas, begitu juga sebaliknya. Ada dan tidaknya pengaruh pelayanan, produk dan harga terhadap kepuasan konsumen ini dibuktikan beberapa penelitian sebelumnya, seperti peneltia Lestari (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Begitu pula Putri (2017) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Fenomena yang didukung oleh beberapa kajian sebelumnya di atas menunjukkan bahwa belum diketahui adanya atau tidaknya pengaruh kualitas layanan, produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan ditinjau menurut ekonomi syariah, khusus pada toko Fantasi Kota Banda Aceh. Kajian terkait kualitas layanan, produk harga dan kepuasan pelanggan dalam perpektif ekonomi syariah ini penting dilakukan agar dalam transaksi jual beli di took Fantasi Kota Banda Aceh tidak menyalahi nilai-nilai ekonomi syariah.

Berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena saat ini yang telah peneliti paparkan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Tinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Pada Toko Fantasi Kota Banda Aceh)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, permasalahan yang dihadapi antara lain:



1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada toko Fantasi di Kota Banda Aceh Banda Aceh?
2. Apakah produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada toko Fantasi di Kota Banda Aceh?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada toko Fantasi Kota Banda Aceh?
4. Apakah kualitas layanan, produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Fantasi di Kota Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada toko Fantasi di Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui pengaruh produk terhadap kepuasan pelanggan pada toko Fantasi di Kota Banda Aceh.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada toko Fantasi di Kota Banda Aceh.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kualitas pelayanan, produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada toko Fantasi di Kota Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebagai masukan pengetahuan, khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan, produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Fantasi Darusalam Banda Aceh.

2. Manfaat Praktis

- a. Kepada pihak Fantasi, kajian ini sebagai bahan evaluasi terkait kualitas pelayanan, produk dan harga dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya.
- b. Bagi pelanggan, agar terus memberikan dukungan terhadap Fantasi Darusalam Banda Aceh dalam mengembangkan usahanya.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari 5 bab, sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah untuk memfokuskan pembahasan, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan untuk memberikan gambaran tentang isi penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang kerangka teori yang berisi tentang teori-teori yang relevan untuk menjelaskan variabel yang akan diteliti oleh peneliti, telaah pustaka yang berisi penelitian-penelitian terdahulu yang dijadikan acuan

penulis dalam penulisan penelitian serta untuk memperkuat penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metodologi yang digunakan dalam penelitian yang meliputi desain penelitian, waktu dan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan terkait pengaruh kualitas pelayanan, produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Fantasi Darusalam Banda Aceh.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dirangkum berdasarkan hasil penelitian dan saran berupa masukan-masukan yang ingin disampaikan baik kepada pihak-pihak terkait maupun peneliti selanjutnya.

