

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Efektivitas Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen (Studi pada Pelaku Usaha Swalayan Awam Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan)” ditulis oleh Muh. Haidar Rafid, NIM. 12402183284, Pembimbing Dr. Mochammad Chobir Sirad M.Pd.I.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh semakin banyaknya industri ritel yang berkembang di Indonesia yang menyebabkan persaingan bisnis semakin ketat. Hal ini yang menjadikan para pengusaha untuk lebih memperhatikan persepsi konsumen agar retail yang dibangunnya mendapatkan keuntungan dari bisnis tersebut.

Penelitian ini terfokus pada bagaimana efektivitas kualitas pelayanan dalam meningkatkan daya beli konsumen menurut perspektif ekonomi Islam dan problematika yang dihadapi dalam meningkatkan daya beli konsumen. Dengan tujuan agar mengetahui efektivitas kualitas pelayanan dan problematika yang dihadapi dalam meningkatkan daya beli konsumen, dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif studi kasus yang merupakan pemahaman sebuah kasus secara rinci.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Swalayan Awam Babat dilihat dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* sudah sesuai dengan sasaran kualitas pelayanan, yaitu masyarakat merasa puas berbelanja di Swalayan Awam. Terlihat dari aspek bukti fisik sarana dan prasarana sudah tersedia untuk memudahkan masyarakat dalam berbelanja, respon pegawai dalam melayani cepat dan tanggap terhadap keluhan masyarakat namun ketika banyak pembeli yang datang respon yang diberikan agak sedikit lambat, dalam aspek kehandalan pegawai sudah melayani dengan cepat dan akurat, jaminan yang diberikan kepada masyarakat yaitu perilaku yang baik serta kemampuan dalam melayani sehingga masyarakat bisa merasakan dampaknya, aspek empati yang dilakukan dengan memberikan pelayanan yang tulus dan menghargai setiap pengguna layanan supaya masyarakat merasa puas akan pelayanan yang sudah diberikan.

Kata kunci : Efektivitas, Kualitas Pelayanan, Minat Beli

ABSTRACT

The thesis entitled "Effectiveness of Service Quality in Increasing Consumer Purchase Interest (Study on Public Self-Service Business Actor, Babat District, Lamongan Regency)" was written by Muh. Heydar Rafid, NIM. 12402183284, Advisor Dr. Mochammad Chobir Sirad M.Pd.I.

This research is motivated by the increasing number of retail industries that are developing in Indonesia which causes increasingly fierce business competition. This makes entrepreneurs pay more attention to consumer perceptions so that the retail they build will benefit from the business.

This study focuses on how the effectiveness of service quality in increasing consumer purchasing power according to the perspective of Islamic economics and the problems faced in increasing consumer purchasing power. With the aim of knowing the effectiveness of service quality and the problems faced in increasing consumer purchasing power, using a qualitative descriptive case study method which is an understanding of a case in detail.

The results of this study indicate that the service quality of Babat Lay Supermarkets seen from the tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy dimensions is in accordance with the service quality targets, namely that people are satisfied shopping at Public Supermarkets. Seen from the aspect of physical evidence, facilities and infrastructure are available to make it easier for people to shop, the response of employees in serving is fast and responsive to public complaints, but when many buyers come the response is a bit slow, in terms of reliability, employees have served quickly and accurately, The guarantee given to the community is good behavior and the ability to serve so that the community can feel the impact, the empathy aspect is carried out by providing sincere service and respecting every service user so that the community feels satisfied with the services that have been provided.

Keywords: *Effectiveness, Service Quality, Purchase Interest*