

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Etika Bisnis Islam di Swalayan Toserba Amanah Kecamatan Bandung, Kabupaten Tulungagung” ini ditulis oleh Vindy Hapsari, NIM. 126402202167, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dengan Pembimbing Dr. Mochamad Chobir Sirad, M.Pd.I.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh semakin banyaknya jumlah swalayan yang ada di Indonesia, maka dapat terjadi persaingan bisnis yang ketat di dalam usaha swalayan untuk mendapatkan konsumen tetap. Hal tersebut menjadikan para pengusaha harus lebih memperhatikan kualitas pelayanannya. Karena pada dasarnya kualitas pelayanan memiliki peran penting bagi swalayan. Dengan menggunakan kualitas pelayanan dalam etika bisnis islam swalayan mampu berjalan dengan optimal dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Penelitian ini terfokus pada (1) Bagaimana penerapan kualitas pelayanan di Swalayan Toserba Amanah Kecamatan Bandung, Kabupaten Tulungagung ? (2) Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam etika bisnis islam di Swalayan Toserba Amanah Kecamatan Bandung, Kabupaten Tulungagung ?.

Penelitian ini memiliki tujuan penelitian (1) Untuk mendeskripsikan penerapan kualitas pelayanan di Swalayan Toserba Amanah Kecamatan Bandung, Kabupaten Tulungagung. (2) Untuk mendeskripsikan strategi peningkatan pelayanan dalam etika bisnis islam di Swalayan Toserba Amanah Kecamatan Bandung, Kabupaten Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan studi kasus. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan yaitu kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Pengecekan keabsahan temuan menggunakan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, dan menggunakan bahan referensi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Swalayan Toserba Amanah dilihat melalui dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati sudah sesuai dengan sasaran kualitas pelayanan, yaitu masyarakat merasa puas berbelanja di Swalayan Toserba Amanah. Sedangkan peningkatan kualitas pelayanan dalam etika bisnis islam juga telah diterapkan dengan baik dengan selalu mengutamakan prinsip-prinsip etika bisnis islam untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, melalui prinsip tauhid, prinsip keseimbangan dan keadilan, prinsip kehendak bebas, prinsip tanggung jawab, dan prinsip kebajikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Etika Bisnis Islam

ABSTRACT

The thesis entitled "Analysis Strategy Enhancement Quality Service in Ethics Islamic Business in Supermarkets Department Store Trustworthy Bandung District, Regency Tulungagung" This written by Vindy Hapsari, NIM. 126402202167, Department Sharia Economics, Faculty Islamic Economics and Business, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University Tulungagung with Supervisor Dr. Mochamad Chobir Sirad , M.Pd.I .

Study This in the background behind by increasingly many amount supermarkets in Indonesia, then can happen competition tight business inside business supermarket For get consumer still . That matter make entrepreneurs must more notice quality his service. Because basically quality service own role important for supermarket. With use quality service in ethics business Islam supermarket capable walk with deep optimization increase satisfaction consumer.

Study This focused on (1) How application quality services in supermarkets Department Store Trustworthy Bandung District , Regency Tulungagung? (2) How strategy enhancement quality service in ethics business Islam in Supermarkets Department Store Trustworthy Bandung District , Regency Tulungagung ?.

Study This own objective research (1) For describe application quality services in supermarkets Department Store Trustworthy Bandung District, Regency Tulungagung. (2) For describe strategy enhancement service in ethics business Islam in Supermarkets Department Store Trustworthy Bandung District, Regency Tulungagung .

Study This use method study qualitative with approach descriptive qualitative and study case . Data used in study This are primary data and secondary data with method data collection via observation, interviews, and documentation. Analysis techniques used that is data condensation, data presentation, withdrawal conclusion. Checking validity findings use extension observation, improve persistence, triangulation, and use material reference .

Research result This show that quality service Supermarket Department Store Trustworthy seen through dimensions tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy already in accordance with target quality service, that is public feel satisfied shopping at supermarkets Department Store Trustworthy. Whereas enhancement quality service in ethics business Islam has too applied with Good with always prioritize principles ethics business Islam For increase quality service, through principle monotheism, principle balance and justice, principles free will, principle not quite enough responsibility, and principles virtue .

Keywords : Quality Service , Satisfaction Customers , Ethics Islamic Business