

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Persaingan pasar pada era globalisasi dan informasi ini sangat ketat, baik untuk perusahaan yang bermain di pasar domestik atau merambah ke pasar internasional. Hal ini tentunya menuntut semua perusahaan yang ingin berkembang serta ada terus di pasar harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik terhadap konsumen, disamping jasa serta barang yang bermutu baik, penyerahan barang atau jasa yang lebih cepat dibandingkan dengan pesaingnya serta harga yang lebih murah.

Dalam hal ini, pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dimana dalam pandangan Islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai Islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Menurut Didin Hafidudin¹ nilai-nilai Islami tersebut adalah profesional (*Fathanaah*), yaitu bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen serta kesungguhan, kesopanan dan keramahan (*Tabligh*) artinya komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat *tabligh* akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Jujur (*Sidik*) yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antar berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi. Kemudian *amanah* berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.

¹ Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Inpress, 2013), 63.

Sementara itu, dalam etika bisnis Islam berarti suatu usaha yang dilakukan seseorang atau organisasi atau kontak bisnis yang saling menguntungkan sesuai dengan nilai-nilai ajaran Islam yaitu al-Qr'an dan hadist.² Disisi lain, Abdul Aziz mendiskripsikan bahwa prinsip-prinsip dasar etika bisnis Islam yaitu kesatuan (*unity*), keseimbangan (*equilibrium*), kehendak bebas (*free will*), tanggung jawab (*responsibility*) dan kebenaran.³ Sedangkan dalam menentukan kepuasan konsumsi bagi seorang muslim harus berorientasi dalam mengoptimalkan *maslahah* bukan memaksimalkan. Sebagaimana pendapat Hidayat dan Rifa'ie bahwa dalam konteks tanggung jawab sosial perusahaan ditujukan agar pelaku usaha atau pihak perusahaan mampu menentukan skala prioritas kebutuhannya yang terpenting. Kebutuhan-kebutuhan itu tidak hanya diorientasikan untuk jangka pendek, tetapi juga jangka panjang dalam mencapai ridha Allah. Kegiatan ekonomi tidak saja melibatkan aspek materi, tapi juga kualitas keimanan seorang hamba kepada Allah SWT.⁴

Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan *qona'ah*. Kepuasan dalam Islam (*qona'ah*) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara batiniah maupun lahiriah. Kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur.

Sedangkan menurut Agustianto al-Qur'an sangat banyak mendorong manusia untuk melakukan bisnis, memberi petunjuk agar dalam bisnis tercipta hubungan yang harmonis, saling ridha, tidak ada unsur eksploitasi dan bebas

² Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam, Implementasi Etika Islami untuk Dunia Usaha* (Bandung: Alfabeta, 2013), 35.

³ Ibid., 36.

⁴ Rahmat Hidayat & Muhammad Rifa'i, *Etika Manajemen Perspektif Islam* (Medan: LPPPI, 2018), 205.

dari kecurigaan atau penipuan, seperti keharusan membuat administrasi transaksi. Rasulullah sendiri adalah seorang pedagang bereputasi internasional yang mendasarkan bangunan bisnisnya kepada nilai-nilai ilahi (transenden) yaitu tauhid, keseimbangan (keadilan), kebebasan dan tanggung jawab. Dengan dasar itu Nabi membangun sistem ekonomi Islam yang tercerahkan. Prinsip-prinsip bisnis yang ideal ternyata pernah dilakukan oleh Nabi dan para sahabatnya. Realitas ini menjadi bukti bagi banyak orang, bahwa tata ekonomi yang berkeadilan, sebenarnya pernah terjadi, meski dalam lingkup nasional, negara Madinah. Nilai, spirit dan ajaran yang dibawa Nabi itu, berguna untuk membangun tata ekonomi baru, yang akhirnya terwujud dalam tata ekonomi dunia yang berkeadilan.⁵

Dalam dunia bisnis, menurut Rohaeni⁶ kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Kemajuan sebuah perusahaan salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam melayani konsumennya. Pelayanan yang perusahaan berikan harus memperhatikan kualitas standar yang diberikan kepada pelanggan bahkan harus melebihi ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan mudah oleh perusahaan, karena itu dapat membuat para pelanggan bertahan menggunakan jasa perusahaan.

Secara umum, rumah makan merupakan tempat yang dikunjungi orang untuk mencari berbagai macam makanan dan minuman. Rumah makan biasanya juga menyuguhkan keunikan tersendiri sebagai daya tariknya, baik melalui menu masakan, hiburan maupun tampilan fisik bangunan. Sementara

⁵ Agustianto, *Etika Bisnis dalam Islam* (Jakarta: Erlangga, 2017), 11.

⁶ Heni Rohaeni & Nisa Marwa, "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 2 September 2018, 312.

rumah makan ikan bakar pada saat ini jumlahnya tidak sedikit, sehingga harus ada upaya penanganannya. Rumah makan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep yang bangunannya jauh lebih baik jika dibandingkan dengan berbagai rumah makan di sekitarnya. Oleh sebab itu, dalam rangka pengembangan usaha tersebut pengembangan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas masakan serta layanan yaitu dengan adanya kompetisi sehat yang dapat mendorong terciptanya pelayanan konsumen yang lebih baik.

Rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep merupakan contoh dari sebuah usaha yang mempunyai kewajiban memuaskan konsumennya dalam rangka menghadapi persaingan yang semakin berat dengan berlandaskan tuntunan agama Islam. Serta harus berfikir cerdas, tidak hanya berfikir apa yang dijual tetapi yang akan dibeli konsumennya. Hal ini tentunya dengan mempertimbangkan urgensi etika dalam aktivitas bisnis Islam, agar pelaku bisnis memahami dan menyadari mana wilayah yang sah dilakukan, dan mana pula yang tidak boleh dilanggar dalam melakukan usaha.

Dari hasil wawancara langsung dengan pemilik rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep bahwasanya tata hidang merupakan bagian prinsip dalam memberikan pelayanan dan penyajian makanan dan minuman kepada setiap tamu. Oleh sebab itu, dituntut adanya kualitas sumber daya manusia yang mempuni dalam mewujudkan hal tersebut. Dengan kualitas sumber daya manusia yang baik, maka akan memperbaiki pelayanan rumah makan. Sebagai bentuk pencegahan yang telah dilakukan adalah dengan memberikan pelatihan untuk karyawan seputar kemampuan

dalam bentuk pelayanan. Selain itu juga dilakukan audit internal berkala agar pekerjaan karyawan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.⁷

Namun demikian, sesuai dengan hasil observasi awal peneliti terhadap layanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep terdapat beberapa permasalahan yang perlu segera dievaluasi oleh pihak rumah makan, diantaranya adalah rumah makan kurang memerhatikan strategi pemasaran. Padahal [strategi pemasaran yang tepat](#) akan menjadikan bisnis rumah makan semakin mudah untuk berkembang. Beberapa hal yang harus diperhatikan, seperti membuat situs *website* yang responsif dengan *user experience* serta *interface* yang baik, dan lain sebagainya.

Permasalahan lain yang telah peneliti dapatkan bahwa pelayanan sangat dibutuhkan mengingat pelanggan atau konsumen mempunyai *needs* dan *wants* yang selalu harus dipenuhi dan dipuaskan. Konsumen selalu mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dari rumah makan, dalam hal ini konsumen ingin diperlakukan secara profesional sehingga memperoleh sesuatu dengan yang diharapkan, seperti kesegaran ikan, ketersediaan berbagai macam ikan dan kebersihan rumah makan. Ditambah lagi konsumen saat ini lebih kritis dalam memilih ikan yang sesuai dengan kemauan mereka. Sehingga dalam sebuah rumah makan sangat besar sekali unsur pelayanan terhadap tamu.

Sesuai dengan berbagai permasalahan yang telah didipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul

⁷ Moh. Hosnan, Pemilik rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, wawancara, Pakandangan Barat, 10 Juni 2021.

“Pelayanan Rumah Makan Ikan Bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep Perspektif Etika Bisnis Islam”.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian ini berupa *research question* yang dapat dijabarkan kedalam beberapa pertanyaan:

1. Bagaimanakah pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep perspektif etika bisnis Islam ?
2. Apa sajakah faktor pendukung dan penghambat pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep perspektif etika bisnis Islam ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai konteks serta fokus penelitian di atas, maka peneliti merangkai sebuah tujuan penelitian, yakni:

1. Untuk mengetahui pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep perspektif etika bisnis Islam.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep perspektif etika bisnis Islam.

D. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini tentunya ada suatu hal yang diharapkan oleh peneliti, maka dari itu sangat diperlukan kegunaan dari hasil penelitian ini.

Berikut kegunaan dan harapan peneliti adalah :

1. Bagi pemilik rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep sebagai bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan pelayanan rumah makan perspektif etika bisnis Islam.
2. Pihak-pihak terkait para karyawan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep sebagai bahan acuan dalam upaya meningkatkan pelayanan rumah makan perspektif etika bisnis Islam.
3. Sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian, utamanya yang berkaitan dengan pelayanan perspektif etika bisnis Islam.
4. Bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura sebagai tambahan referensi bagi yang membutuhkan tentang pelayanan perspektif etika bisnis Islam.

E. Definisi Istilah

Untuk menghindari salah tafsir dan salah persepsi terhadap pokok-pokok permasalahan yang terdapat dalam judul penelitian ini, perlu kiranya peneliti menjelaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul penelitian ini antara lain:

1. Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁸ Pelayanan dalam penelitian ini merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada pelanggan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, hingga kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

⁸ Philip Kotler, *Marketing Management* (Jakarta: Prentice Hall, 2003), 61.

2. Rumah Makan

Rumah makan adalah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat di sebagian atau seluruh bangunan yang permanen dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat usahanya.⁹

3. Etika Bisnis Islam

Etika bisnis Islam adalah akhlak dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga dalam melaksanakan bisnisnya tidak perlu ada kekhawatiran, sebab sudah diyakini sesuai dengan nilai-nilai syariah yang mengedepankan halal dan haram dengan sumber utamanya adalah Al-Qur'an dan Sunnaterrasul.¹⁰

Dari berbagai istilah yang telah peneliti paparkan di atas, maka yang dimaksud dengan pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep perspektif etika bisnis Islam adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pelanggan berupa suatu produk makanan dan minuman dari rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep dengan mengedepankan nilai-nilai syariah yang halal.

F. Kajian Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang sudah dilakukan dan dipublikasikan sebelumnya dan ada relevansinya dengan kepuasan pelanggan rumah makan

⁹ Menteri Kesehatan RI No. 304/Menkes/Per/89 tentang persyaratan rumah makan.

¹⁰ Resti Kartika Maharti, “Penerapan Etika Bisnis Syariah dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan pada Yayasan Aqiqoh Nurul Hayat Surabaya”, *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, Volume 4 Nomor 1, Tahun 2021, 210.

perspektif etika bisnis Islam., setidaknya ada empat penelitian yang berhasil peneliti rangkum, yaitu antara lain :

Penelitian dilakukan oleh Sri Atun Chasanah pada tahun 2015 dengan judul penelitian “Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga)”.¹¹ Dimana PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dibidang penyediaan jasa tenaga listrik, dimana kepuasan menjadi sorotan utama pada strategi penting perusahaan. Adanya produk baru berupa listrik Prabayar membuat pelanggan listrik pasca bayar merasa terabaikan. Untuk itu perlu dibuat strategi baru dari pihak PT. PLN (Persero).

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan metode deskriptif-kualitatif. Dalam pengumpulan data, penyusun menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis kualitatif model interaktif yang dilakukan selama dan setelah kegiatan pengumpulan data dilakukan. Kegiatan ini meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*display data*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu strategi yang dilakukan PT. PLN Rayon Purbalingga dalam memenuhi pelayanan agar tercapai kepuasan pelanggan dari pengguna listrik pasca bayar adalah dengan memberikan kemudahan atau memperluas jaringan pembayaran melalui PPOB

¹¹ Sri Atun Chasanah, “Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga)”, *Skripsi-Jurusan Ekonomi Syari’ah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto*, 2015, v.

(*Payment Point Online Bank*), yaitu pembayaran bisa dilakukan melalui Atm Banking, E-Banking, Sms Banking, kantor pos. Untuk penanganan gangguan menggunakan aplikasi keluhan dan keluhan terpadu (APKT). Adanya kepuasan pelanggan dapat dipastikan berasal adanya kualitas pelayanan yang prima yang diberikan oleh pihak perusahaan. Aspek-aspek dalam memenuhi kepuasan pelanggannya seperti: *realibility, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Sri Atun Chasanah dengan penelitian ini adalah sama-sama melakukan penelitian tentang pelayanan. Namun demikian terdapat perbedaan yaitu antara pelayanan perspektif ekonomi Islam dengan pelayanan perspektif etika bisnis Islam. Kemudian perbedaan juga terdapat pada objek penelitian antara pelanggan listrik pasca bayar di PT. PLN Rayon Purbalingga dengan konsumen rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep.

Penelitian dilakukan oleh Kasmawati pada tahun 2018. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Etika Pelayanan dalam Perspektif Islam terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat di Kabupaten Wajo”.¹² Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh etika pelayanan dalam perspektif Islam terhadap kepuasan wajib pajak pada kantor Samsat di Kabupaten Wajo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang berada di kantor Samsat Kabupaten wajo. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang dikumpulkan melalui survey kuesioner secara langsung

¹² Kasmawati, “Pengaruh Etika Pelayanan dalam Perspektif Islam terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat di Kabupaten Wajo”, *Skripsi*-Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar 2018, xii.

dengan menggunakan tehnik accidental sampling yaitu pemilihan dimana wajib pajak yang dipilih yang kebetulan dijumpai dilokasi penelitian. Tehnik analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana.

Etika pelayanan dalam perspektif Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Etika pelayanan perspektif Islam memberikan pengaruh positif terhadap kinerja yang baik, dengan kinerja yang baik maka akan tercermin etika kerja Islam itu dengan sendirinya. Semakin baik penerapan etika pelayanan yang diberikan maka wajib pajak akan merasa puas dimana etika pelayanan dalam perspektif Islam erat hubungannya dengan kepuasan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik tidak bisa lepas dari penerapan etika Islam didalamnya karena untuk melayani dengan baik seorang aparatur pajak harus memiliki sifat shiddiq, amanah, fathanah dan thabligh. Semua ini bisa dibuktikan dari hasil hipotesis dan juga hasil pengisian kuesioner dari para responden yang telah dilakukan oleh peneliti. Para wajib pajak akan merasa puas jika dalam setiap melakukan transaksi dikantor SAMSAT dapat dipermudah dan diberikan pelayanan prima serta hal ini akan membuat para wajib pajak untuk membayar pajaknya tepat waktu dan tidak menggunakan jasa calo maupun jasa perantara.

Terdapat pula persamaan dan perbedaan penelitian tersebut di atas dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Letak persamaannya adalah sama-sama melakukan penelitian tentang pelayanan. Namun demikian terdapat perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan, yaitu antara pendekatan kuantitatif dengan pendekatan kualitatif. Terdapat juga perbedaan pada teori penelitian, dimana penelitian ini menekankan pada etika pelayanan

dalam perspektif islam. Sementara penelitian yang akan peneliti lakukan adalah dengan pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep perspektif etika bisnis Islam.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Rinda Feni Yolanda pada tahun 2020 dengan judul penelitian “Strategi Pelayanan Prima Customer Service Perspektif Bisnis Islam di BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning.”¹³ Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji keberhasilan PT BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning dalam pelayanan prima dan menjelaskan mengenai strategi pelayanan prima perspektif bisnis islam. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian lapangan (feld research, sedangkan sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif sumber ini ada dua, yaitu primer dan sekunder, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan manajer oprasional, cusrtomer service, dan satpam. Sedangkan dokumentasi dilakukan dengan mendokumentasikan dokumen dan literatur yang terkait penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh BPRS Kas Bukit Kemuning dengan meningkatkan kualitas pegawainya khususnya Custoumer Service yang memiliki tugas berhubungan langsung dengan nasabah keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari dua strategi yang pertama ada 5 Strategi mengenai pelayanan prima yaitu bukti nyata, Keandalan (reliability), Kesigapan (responsiveness), Empati (Empathy), Jaminan (Assurance) ada pun yang kedua

¹³ Rinda Feni Yolanda, “Strategi Pelayanan Prima Customer Service Perspektif Bisnis Islam di Bprs Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning”, *Skripsi-* Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro 2020, vi.

menurut perspektif bisnis islam meliputi kesatuan, kehendak bebas, tanggung jawab, terakhir keseimbangan dan keadilan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan. Sementara perbedaannya adalah antara strategi pelayanan prima customer service perspektif bisnis Islam dengan pelayanan perspektif etika bisnis Islam. Perbedaan mendasar dalam hal ini adalah pada objek penelitian antara pelanggan Bprs Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning dengan pelanggan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Fuad pada tahun 2017 dengan judul penelitian “Pengaruh Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh”.¹⁴ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa ada atau tidaknya dan tingkat persentase pengaruh pelayanan Islami terhadap kepuasan pasien di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh..

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode field research (penelitian lapangan), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung guna memperoleh data yang erat kaitannya pada penelitian dengan angket (questionnaire). Metode pengambilan sampel yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini adalah (simple random sampling), yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi. Sampel pada penelitian ini adalah 100 pasien yang dirawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda

¹⁴ Fuad, “Pengaruh Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh”, *Skripsi-Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh* 2017, i.

Aceh pada Januari hingga Maret 2017. Data dianalisa dengan uji validitas, uji realibilitas, dan uji regresi sederhana (uji t) dengan menggunakan aplikasi SPSS 16.0 for Windows.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Adanya pengaruh pada pelayanan Islami terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh. Hal ini dibuktikan dengan sejumlah penilaian yang diberikan pasien (responden) yang pernah dirawat inap di rumah sakit tersebut pada Januari hingga Maret 2017. Selain itu, hal tersebut juga dibuktikan oleh hasil regresi yang telah diuji menunjukkan bahwa nilai t hitung $>$ t tabel, dimana nilai t hitung adalah 13.478 sedangkan nilai t tabel adalah 1.9845 dan hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara pelayanan Islami terhadap kepuasan pasien. 2) Koefesien R Square menunjukkan besarnya pengaruh pelayanan Islami terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh. Adapun nilai R Square yang diperoleh adalah sebesar 0.650. Artinya besarnya pengaruh Pelayanan Islami terhadap kepuasan pasien di rumah sakit tersebut adalah 65.0%.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian di atas dengan penelitian yang akan peneliti lakukan, persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan. Sementara perbedaannya adalah antara pendekatan kuantitatif dengan pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian. Perbedaan lainnya adalah antara pelayanan islami dengan pelayanan perspektif etika bisnis Islam. Sementara perbedaan mendasar dalam penelitian ini adalah obyek penelitian antara Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)

Meuraxa Kota Banda Aceh dengan pelanggan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep.