

ABSTRAK

A'yuni Sholehah, 2024, Implementasi Pelayanan Prima Pada Cafe And Resto Plappa Ghenna' Di Jln. Tentenan Barat Kec. Larangan Kab. Pamekasan Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam, Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN), Dosen Pembimbing: Dr. Fadllan, M.A

Kata Kunci: Pelayanan Prima dan Etika Bisnis Islam

Pelayanan prima menjadi prioritas utama dalam sebuah bisnis, hal ini dikarenakan bisnis masih mengandalkan kepercayaan dan kepuasan dari setiap pelanggannya. Kepuasan pelanggan yang dibentuk dengan pelayanan prima yang diberikan akan membentuk loyalitas pelanggan terhadap suatu Bisnis itu sendiri, itu sebabnya saat ini bisnis rumah makan berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan terbaik untuk mempertahankan loyalitas setiap pelanggannya.

Berdasarkan hal tersebut, maka terdapat dua fokus penelitian yang akan di kaji dalam penelitian ini, yaitu: pertama, bagaimana implementasi pelayanan prima di Cafe and Resto Plappa Ghenna'. kedua, bagaimana Pelayanan Prima Di Cafe and Resto Plappa Ghenna' Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam Dengan tujuan penelitian yaitu: pertama, untuk mengetahui implementasi Pelayanan Prima di Cafe and Resto Plappa Ghenna'. kedua, untuk mengetahui Pelayanan Prima di Cafe and Resto Plappa Ghenna' Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Prosedur pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta pengecekan keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Pertama, Bahwa Cafe and Resto Plappa Ghenna' sudah menerapkan unsur-unsur Pelayanan Prima namun belum secara maksimal karena masih ada unsur-unsur dasar Pelayanan Prima yang tidak terlaksana dengan maksimal, seperti unsur dasar Sikap (*Attitude*) dimana ada salah satu sikap karyawan yang memasang raut wajah muka yang ketus sehingga pelanggan merasa terganggu dengan sikapnya. Kedua, Pelayanan prima dalam perspektif etika bisnis Islam sudah diterapkan dengan cukup baik dimana Cafe and Resto Plappa Ghenna' ini menyampaikan apa adanya serta adil dan tanggung jawab tentang produk pada pelayanan tersebut, sehingga pelanggan merasa puas terhadap apa yang diberikan oleh karyawan terhadapnya.