

الملخص

تأثير جودة الخدمات الشرعية على قناعة العملاء
(دراسة حالة في متجر Lancar ماجيلانج، ٢٠١٠م)

عين الرحمن زكريا
٢٠١١، ٣، ٣، ٤٣

في هذا العصر الحالي، زاد الاحتياجات البشرية حتى يؤد الشركة لتلبية احتياجات العملاء بأحسن جودة الخدمة من الذي عملوها المنافسين. اقتنع العملاء عن الإتمام المؤسسة التجارية على الخدمة، حتى يجعله مخلصا ومستمر في استعمال تلك الخدمة.

هدف هذا البحث لمعرفة هل جودة الخدمة الشرعية وهي (CARTER) التي تحتوي عن الإطاعة بالمبادئ الإسلامية، والتأمين، والدقة، والمادية، والتعاطف، والاستجابية، تؤثر على قناعة العملاء، ولمعرفة كم مقدار أثر جودة الخدمة الشرعية على قناعة العملاء.

هذا البحث البحث الكمي، والبيانات المستخدمة هي البيانات الأولية من الاستبيان المقسم إلى المستجيب بطريقة العينة العشوائية. وعينة البحث مقسم إلى ٨٤ مستجيب ويستعمل هذا معيار مقياس ليكرت (Likert)، باستخدام رمز سلوفين لقياس العينة في متجر Lancar. تحليل البيانات المستخدمة هو تحليل الحدار، يحتوي فيه اختبار معنوية المعالم (t) واختبار معامل التحديد (R^2)، ولمعرفة أثر جودة الخدمة الشرعية على قناعة العملاء. ولمعرفة تحقيق المتغير الموسوس، فتخير البيانات باختبار الافتراض الكلاسيكي، يحتوي فيه اختبار التوزيع الطابعي، واختبار الارتباط الذاتي، واختبار تجانس تباين الأخطاء.

ظهرت نتائج البحث بأن جودة الخدمة يؤثر قناعة العملاء إيجابيا. ومقدار أثر جودة الخدمة على قناعة العملاء ٥٥,٢٪. أعظم تأثرا في هذا البحث هو التعاطف (emphaty) وهو متغير الفرعي من جودة الخدمة، ونتيجة t في متغير التعاطف ٣,٨٨٨ (emphaty) على مستوى الأهمية ٠,٠٠٠. ويقال ذلك لأن نتيجة tHitung أكبر من tTabel (٣,٨٨٨ < ١,٩٨٩) ونتيجة أهميتها ٠,٠٠٠ > ٠,٠٠٥.

لمتجر Lancar يرجى الحفاظ وتطوير جودة الخدمة، لأن هذه الأشياء دور لتطوير جودة متجر Lancar وكذلك لتطوير قناعة العملاء ولزيادة العملاء لمتجر Lancar.

الكلمة الأساسية: جودة الخدمة، قناعة العملاء، التعاطف

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Syari'ah Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Toko Lancar, Magelang, 2019)

Ainun Rohman Zakariya
NIM : 34.3.3.11766

Dalam Era Globalisasi ini, kebutuhan manusia semakin meningkat sehingga menuntut perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Semakin baik pelayanan yang dilakukan maka pelanggan akan semakin puas, bahkan akan semakin loyal dan akan terus memakai layanan yang diberikan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan syari'ah (*CARTER*) yang meliputi compliance with Islamic law, assurance, reliability, tangibles, empathy, responsiveness, mempengaruhi kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh kualitas pelayanan syari'ah terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, data yang digunakan adalah data primer yang didapat dari kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan dengan metode random sampling. Penelitian ini dilakukan terhadap 84 pelanggan toserba lancar magelang dengan menggunakan angket skala (sikap) likert. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi linear sederhana meliputi uji t dan uji koefisien determinasi untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan syari'ah terhadap kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui adanya variabel pengganggu, data uji menggunakan uji asumsi klasik yang meliputi, uji normalitas, autokorelasi dan heteroskedastisitas.

Hasil penelitian dengan menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan syari'ah berpengaruh positif. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 55,2%. Dari sub variabel kualitas pelayanan syari'ah yang paling berpengaruh adalah variabel empathy, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.888 > 1.989$) dan mempunyai nilai signifikansi $0.000 < 0.05$.

Kepada toserba lancar agar selalu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. Karena hal itu memiliki peranan dalam meningkatkan kualitas toserba lancar dan meningkatkan kepuasan pelanggan dan menambah jumlah pelanggan di toserba lancar.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan, empathy*