

**PENGARUH PELAYANAN ISLAMI DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PASAR JERAKAH**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan untuk Memenuhi Tugas
dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Strata S.1
dalam Ilmu Ekonomi Islam



Oleh :

AMALIA KHOIRUN NISA

NIM : 122411008

**JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2016

Drs.H.Hasyim Syarbani,MM

NIP.19570913 198203 1 002

Jl. Pelem Kweni No. 8 Kel. Tambak Aji RT 07/ RW 02 Ngalian Kota Semarang

Johan Arifin ,S.Ag,MM

NIP.19710908 200212 1 001

Jl.Perum BPI Blok D NO 1 Ngalian, Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Hal : Naskah Skripsi

A.n. Sdri. Amalia Khoirun Nisa
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam

Assalamu'alaikum wr.wb

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya,bersama ini kami kirim naskah skripsi saudara :

Nama : Amalia Khoirun Nisa

NIM : 122411008

Judul : Pengaruh Pelayanan Islami dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Pasar Jerakah Semarang

Dengan ini kami mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Semarang, 27 Mei 2016

Pembimbing I



Drs.H.Hasyim Syarbani,MM

NIP.19570913 198203 1 002



Pembimbing II



Johan Arifin ,S.Ag,MM

NIP.19710908 200212 1 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp (024) 7608454 Semarang 50185
Website: febi_walisongo.ac.id – Email: febiwalisongo@gmail.com

PENGESAHAN

Nama : Amalia Khoirun Nisa
NIM : 122411008
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul : **“PENGARUH PELAYANAN ISLAMIS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PASAR JERAKAH SEMARANG”**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaud/baik/cukup, pada tanggal: 14 Juni 2016
Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Strata I dalam bidang Ekonomi Islam.

Semarang, 14 Juni 2016

Penguji I

H. Ade Xusuf Mujaddid, M.Ag.
NIP. 19670119 199803 1 002

Penguji II

Drs. H. Hasyim Syarbani, MM.
NIP. 19570913 198203 1 002

Penguji III

Dr. H. Nur Fatoni, M.Ag.
NIP. 19730811 200003 1 004

Penguji IV

Dr. Ali Murtadho, M.Ag.
NIP. 19710830 199803 1 003



Pembimbing I

Drs. H. Hasyim Syarbani, MM.
NIP. 19570913 198203 1 002

Pembimbing II

H. Johan Arifin, S.Ag., MM
NIP. 19710908 200212 1 001

MOTTO

صِرَاطَ الَّذِينَ أَنْعَمْتَ عَلَيْهِمْ غَيْرِ الْمَغْضُوبِ عَلَيْهِمْ وَلَا

الضَّالِّينَ ﴿٧﴾

Artinya : “Tidak ada dosa bagimu untuk mencari karunia (rezki hasil perniagaan) dari Tuhanmu. Maka apabila kamu telah bertolak dari 'Arafat, berdzikirlah kepada Allah di Masy'arilharam, dan berdzikirlah (dengan menyebut) Allah sebagaimana yang ditunjukkan-Nya kepadamu dan Sesungguhnya kamu sebelum itu benar-benar Termasuk orang-orang yang sesat”(Al-Baqarah;198)

PERSEMBAHAN

Perjuanganku, pengorbananku, serta air mataku telah menghasilkan buah karya kecil yang akan ku persembahkan kepada :

- Kedua orang tua tercinta, Bapak M.Subekti, dan Ibu Hastin Dwi Hastuti S.Ag. Terima kasih atas ketulusan, kesabaran, kasih sayang, semangat, bimbingan, dan do'a yang senantiasa mengiringi langkah demi keberhasilan penulis.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah di tulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yng dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 27 Mei 2016



Deklarator,

Amalia Khoirun Nisa
NIM. 122411008

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis seberapa besar pelayanan yang diberikan Pedagang Pasar Jerakah dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan di Pasar Jerakah. Dan seberapa besar pengaruh lokasi Pasar Jerakah dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan di Pasar Jerakah. Pengaruh pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Metode pengambilan *simple random sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang pelanggan dari Pasar Jerakah Semarang dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi : Uji validitas dan Reliabilitas, Uji asumsi klasik, Analisis regresi berganda, Pengujian hipotesis melalui *Uji t* dan *Uji F*, serta analisis koefisien determinasi (R^2).

Data-data yang telah memenuhi Uji validitas, Uji reliabilitas dan Uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,915 + 0,484 \text{ Pelayanan} + 0,250 \text{ Lokasi} + e$$

Dimana variabel minat pelanggan (Y), variabel pelayanan (X_1), variabel lokasi (X_2). Pengujian hipotesis menggunakan *Uji t* menunjukkan bahwa kedua variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen minat pelanggan. Kemudian melalui *Uji F* dapat diketahui bahwa kedua variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen minat pelanggan *Angka Adjusted R_{square}* sebesar 0,653 menunjukkan bahwa 65,3% variabel minat pelanggan dapat di jelaskan oleh kedua variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 34,7% di jelaskan oleh variabel lain diluar kedua variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Pelayanan, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap syukur alhamdulillah, penulis memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul *“Pengaruh Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pasar Jerakah Semarang”*, sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Islam di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Shalawat serta salam semoga terlimpah selalu kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya dan seluruh umat yang meyakini kebenarannya.

Dengan berbekal kemauan, semangat, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, maka akhirnya penulis dapat menyusun skripsi ini. Penulis sadar dan memahami bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi metodologi, isi, analisis maupun dari segi bahasa. Oleh karena itu, segala kritik dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Perjuangan dalam merampungkan karya ilmiah ini tidak ringan lepas dari bantuan dan kerjasama dengan berbagai pihak. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang
2. Dr. Imam Yahya, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. H. Ahmad Furqon, Lc., MA., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam UIN Walisongo Semarang.

4. Mohammad Nadzir, M.SI selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam UIN Walisongo Semarang
5. Drs. H. Hasyim Syarbani, MM., selaku pembimbing satu yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi.
6. Johan Arifin S.Ag, MM., selaku pembimbing dua yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang telah membekali ilmu pengetahuan dan keterampilan serta membantu kelancaran selama kuliah
8. Kedua orang tua serta keluarga penulis yang senantiasa memberikan semangat, kasih sayang, dan doa tiada henti hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis berharap agar mereka para pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini mendapatkan pahala yang berlimpah. Akhirnya, mudah-mudahan yang tertuang dalam skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Semarang, 27 Mei 2016
Penulis,

Amalia Khoirun Nisa
NIM. 122411008

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
HALAMAN TRANSLITERASI HURUF ARAB KE HURUF LATIN.....	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	x
HALAMAN DAFTAR ISI	xii
HALAMAN DAFTAR TABEL	xv
HALAMAN DAFTAR GRAFIK	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4 Sistematika Penulisan	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori.....	9
2.1.1 Definisi Pasar	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan	10
2.1.3Ciri-ciri Pelayanan yang Baik.....	13
2.1.4Kualitas Pelayanan Islami	15
2.1.5Bauran Pemasaran (Lokasi).....	19
2.1.6Kepuasan Konsumen	27
2.1.7Pengertian Kepuasan Konsumen	27
2.1.8Ciri-ciri Konsumen Yang Puas.....	29
2.1.9Pengukuran Kepuasan Konsumen	30

2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritik	32
2.4 Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data	35
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
3.3 Metode Pengumpulan Data	38
3.3.1 Kuesioner (Angket)	38
3.3.2 Dokumentasi.....	39
3.3.3 Interview (Wawancara)	39
3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran Data	40
3.5 Teknik Analisis Data	43
3.5.1 Uji Validitas.....	43
3.5.2 Uji Reliabilitas	44
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	44
3.5.3.1 Uji Normalitas	44
3.5.3.2 Uji Multikolinieritas	45
3.5.3.3 Uji Heteroskidastiditas	45
3.6 Analisis Regresi Berganda.....	46
3.6.1 Uji T.....	46
3.6.2 Uji F.....	47
3.6.3 Uji Koefisien Determinasi	48

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	50
4.1.1 Sejarah Berdirinya Pasar Jerakah Semarang	50
4.1.2 Landasan Hukum Pasar Jerakah Semarang.....	52
4.1.3 Visi dan Misi Pasar Jerakah Semarang	53
4.1.4 Struktur Organisasi Pasar Jerakah.....	54
4.2 Deskripsi Variabel-variabel Penelitian.....	54

4.2.1 Penjelasan responden atas variabel pelayanan	56
4.2.2 Penjelasan responden atas variabel lokasi	58
4.2.3 Penjelasan responden atas variabel minat beli	60
4.3 Analisis Data dan Interpretasi Data	62
4.3.1 Uji Validitas.....	62
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	64
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	65
4.3.3.1 Uji Multikolinieritas	65
4.3.3.2 Uji Heteroskedastisitas	66
4.3.3.3 Uji Normalitas.....	68
4.4 Analisis Data.....	69
4.4.1 Koefisien Determinasi (R^2)	69
4.4.2 Uji Pengaruh Simultan (F Test).....	70
4.4.3 Uji Parsial (Uji t)	72
4.5 Pembahasan	75

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran-Saran	80
5.3 Penutup.....	80

DAFTAR PUSTAKA

IDENTITAS DIRI

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel Penelitian.....	41
Tabel 4.1	Hasil Skor Kuesioner	55
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Instrumen	63
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4.4	Uji Multikolonieritas.....	66
Tabel 4.5	Hasil Uji Koefisien determinasi.....	70
Tabel 4.6	Hasil Uji Pengaruh Simultan (F Test).....	71
Tabel 4.7	Hasil Uji Parsial (Uji t)	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar CBD (Central Business Distric).....	24
Gambar 2.3 Gambar Kerangka Pemikiran Teoritik.....	33
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Gambar 4.2 Grafik Histogram	68
Gambar 4.3 Normal Probability Plot	69