

**PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LAUNDRY DALAM
PERSPEKTIF HUKUM FIQH THAHARAH DI ASRAMA PUTERI PONDOK PESANTREN
NGALAH SENGONAGUNG PURWOSARI KABUPATEN PASURUAN**

SKRIPSI



OLEH

SITI NURIYENDRA ALFIYAH

NIM 2014.86.22.0005

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

2018

**PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LAUNDRY DALAM
PERSPEKTIF HUKUM FIQH THAHARAH DI ASRAMA PUTERI PONDOK PESANTREN
NGALAH SENGONAGUNG PURWOSARI KABUPATEN PASURUAN**

SKRIPSI

DIAJUKAN KEPADA
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN
UNTUK MEMENUHI SALAH SATU PERSYARATAN
DALAM MENYELESAIKAN PROGRAM SARJANA

OLEH

SITI NURIYENDRA ALFIYAH

NIM: 2014.86.22.0005

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

2018

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi Siti Nuriyendra Alfiah ini
telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Pasuruan, 02 Juni 2018

Dosen Pembimbing

Kepala Program Studi
Ekonomi Syariah



Abdillah Mundir, SE., MM
NIP: 0860905063



Muhammad Fahmul Iltiham, S.HI.,M.H
NIP: 086.04.05.042

LEMBAR PENGESAHAN

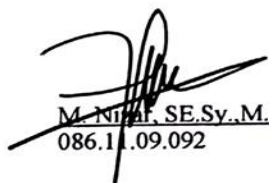
Skripsi oleh Siti Nuriyendra Alfiah ini
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 28 Juli 2018

Dewan Penguji



Ifdholul Maghfur, SE, I, M. Ag
NIP. Y. 086.08.05.059

KETUA



M. Nur Hafid, SE, Sv., M. EI
086.11.09.092

ANGGOTA I



Abdillah Mundir, SE., MM
NIP: 0860905063

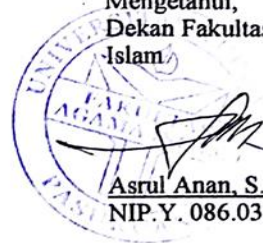
ANGGOTA II

Mengetahui,
Kepala Program Studi
Ekonomi Syariah



Muhammad Fahmul Iltiham, S.HI., M.H
NIP: 086.04.05.042

Mengetahui,
Dekan Fakultas Agama
Islam



Asrul Anan, S. Ag., M. PdI
NIP. Y. 086.03.05.038

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Nuriyendra Alfiyah
NIM : 201486220005
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti atau terdapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil duplikasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Pasuruan, 02 Juli 2018

Siti Nuriyendra Alfiyah
Nim: 2014.86.22.0005

Motto :

من سار على الدرب وصل

*“Barang siapa yang menapaki
dijalan-Nya, pasti ia akan
sampai”*

ABSTRAK

Siti Nuriyendra Alfiyah. NIM: 201486220005. pengaruh service quality terhadap kepuasan konsumen *laundry* dalam perspektif hukum fiqh *thaharah* di asrama puteri pondok pesantren Ngalah sengonagung Purwosari Kabupaten Pasuruan. Skripsi. Pasuruan. Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Yudharta Pasuruan. 2018

Dosen Pembimbing: **Abdillah Mundir, SE., MM**

Kualitas pelayanan merupakan standar yang harus diupayakan dalam perusahaan agar dapat memberi kontribusi kepada pemakai jasa layanan. Dalam rangka mengembangkan pemikiran mengenai service quality dan kepuasan konsumen, penulis melakukan penelitian terkait antara service quality dan kepuasan konsumen laundry di Asrama.

Tujuan peneliti adalah guna mengetahui pengaruh service quality terhadap kepuasan konsumen laundry di asrama puteri. Dimensi service quality yang terdiri dari kehandalan, jaminan, daya tanggap, bukti fisik, dan empati. Pengelolaan laundry di asrama puteri ponpes ngalah dalam perspektif hukum fiqh.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang bermukim di pesantren NGALAH Sengonagung Purwosari Pasuruan. Dengan jumlah yang digunakan peneliti sebanyak sampel 140 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah uji t, uji F, Koefisien determinasi (R^2).

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa dimensi service quality yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Laundry di asrama adalah dengan nilai signifikan $17,162 < 0,05$.

Kata Kunci: Service quality dan Kepuasan konsumen.

ABSTRACT

Siti Nuriyendra Alfiyah. NIM: 201486220005. The Influence Of Service Quality On The Consumer Satisfaction Of Laundry In The Perspective Of Fiqh *Thaharah* in boarding Islamic girl Ngalah sengonagung Purwosari Pasuruan Law. Essay. Pasuruan. Shariah Economic Studies Program Faculty of Islamic Studies Yudharta University Pasuruan. 2018

Supervisor: Abdillah Mundir, SE., MM

Quality of service is a standard that must be pursued in the company in order to memeri contribution to users of service. In order to develop thoughts about service quality and customer satisfaction, the authors conducted a related study between service quality and customer satisfaction laundry in yellow flowers.

The purpose of the researcher is to know the effect of service quality to laundry laundry satisfaction in yellow flower. Service quality dimensions consist of reliability, assurance, responsiveness, physical evidence, and empathy. management laundry in Asrama puteri ponpes ngalah in the perspective of fiqh law.

The population in this study are consumers who live in boarding school NGALAH Sengonagung Purwosari Pasuruan. With the amount used by researchers as many as 140 respondents. Sampling technique using probability sampling method with simple random sampling technique. Data analysis method used is t test, F test, Coefficient of determination (R²). Based on the results of this study can be seen that the dimension of service quality that significantly affects the satisfaction of consumers Laundry in boarding islamic girl ponpes ngalah is a significant value $17,162 < 0.05$.

Keywords: Service quality and Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Salam sejahtera bagi kita semua

Alhamdulillah, sujud syukur kami persembahkan kepada Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan nikmat sehingga penulis tetap bisa melanjutkan dan menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Baginda kita Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan yang baik bagi seluruh manusia, dan semoga kita bisa meneladaninya hingga akhir zaman, Amin.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan tugas akhir ini hingga selesai. Secara khusus rasa terima kasih tersebut kami sampaikan kepada:

1. Romo KH. M. Sholeh Bahruddin selaku pengasuh Yayasan Darut Taqwa dimana Universitas Yudharta Pasuruan bernaung.
2. Ayahanda Ach. Sulendra dan Ibu Nuriyatin yang senantiasa merawat serta mensupport sampai sekarang ini, dan tak pernah bosan-bosan untuk terus mengulurkan doanya di setiap hari demi kelancaran serta kemudahan dalam studi dan mengejar masa depan.
3. Bapak Dr. H. Saifullah, M.HI selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Bapak Asrul Anan, S.Ag, M.PdI selaku Dekan Fakultas Agama Islam.
5. Bapak Fahmul Iltiham, S.HI,MH selaku Kepala Prodi Ekonomi Syariah.

-
6. Abdillah Mundir, SE., MM_selaku Dosen Pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan banyak pengarahan kepada penulis terhadap pelaksanaan penelitian sampai akhir.
 7. Seluruh Dosen Ekonomi Syariah atas segala arahan, wawasan serta pengetahuan yang telah diberikan dengan tulus hati.
 8. Pejuan S.E yang telah membantu dan mensupport saya dalam menyelesaikan karya kecil ini.
 9. Kepada keluarga kecil L.01 terima kasih karena telah mensupport saya dalam menyelesaikan karya kecil ini.
 10. Kepada Unnioku Fitri Murtafi'ah S.Psi dan Siti Umi Hanik S.E penulis mengucapkan maaf dan terima kasih karena sudah ikhlas dalam mengajari SPSS meski Unni sama Dek Han sibuk.
 11. Dan kepada temanku yang super nyebelin dan cerewet Silvia Amanatul Zuhriyah S.I.Kom dan Fitria Rohmah S.E saya ucapkan gumawo karena demi SPSS kalian sudah rela mengantar riwa-riwi ke Prigen – Njj.
 12. Dan terima kasih kepada Adik saya Rizky Jannatul Firdaus yang telah mewarnai saya dalam menyelesaikan karya ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini membawa kebermanfaatn. Jika hidup bisa kuceritakan atas kertas, entah berapa banyak yang dibutuhkan hanya untuk ucapan terima kasih.

DAFTAR ISI

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	3
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan	4
D. Hipotesis Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian	5

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori	6
1. Pengertian Service Quality	6
2. Dimensi Service Quality	8
3. Pengertian Kepuasan Konsumen	12
4. Dimensi Kepuasan Konsumen	14
5. Pengertian <i>Laundry</i>	15
6. Faktor Munculnya <i>Laundry</i>	16
7. Dasar Hukum Dan Pendapat Ulama Tentang <i>Laundry</i>	17
8. Pengertian Fiqh <i>Thaharah</i>	19
9. Pengertian Dan Macam <i>Thaharah</i>	21
10. Tata Cara Mensucikan Najis Dan Macam Najis	22
11. Syarat Mencuci	24
B. Penelitian Terdahulu	25

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	29
B. Populasi Dan Sampel	30
C. Instrument Penelitian	31

D. Pengumpulan Data	31
E. Teknis Analisis Data	32
1. Uji Validitas Dan Reliabilitas	33
2. Uji Asumsi Klasik	38

BAB IV: PAPARAN DATA DAN HASIL ANALISIS

A. Gambaran Umum Usaha Jasa <i>Laundry</i> Di Asrama puteri ponpes ngalah Purwosari Pasuruan	42
1. <i>Likha Laundry</i>	42
2. <i>Kembar Laundry</i>	43
3. <i>Alyn Laundry</i>	44
B. Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen	46
C. Pengelolahan Laundry Perspektif Hukum Fiqh	47
D. Karakteristik Responden	48
1. Usia	48
2. Status	49
3. Konsumen <i>Laundry</i>	50
4. Frekuensi Berkunjung	51
E. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	
1. Uji Validitas	52
2. Reliabilitas	54
F. Uji Asumsi Klasik	
1. Normalitas	55

2. Heteroskedastisitas	56
3. Linearitas	57
4. Multikolenieritas	59
5. Uji F	60
6. Uji T	61
7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62

BAB V: PEMBAHASAN

A. Pembahasan Hasil Pengaruh Service Quality	63
1. Pengaruh <i>Reability</i>	63
2. Pengaruh <i>Responsiveness</i>	64
3. Pengaruh <i>Assurance</i>	64
4. Pengaruh <i>Empathy</i>	65
5. Pengaruh <i>Tangible</i>	65
6. Pengaruh Kepuasan Konsumen	66
B. Sistem Service Quality Terhadap <i>Laundry</i> Di Asrama puteri ponpes Ngalah	68
C. Pengelolaan <i>Laundry</i> Perspektif Hukum Fiqh	69

BAB VI: PENUTUP

A. Kesimpulan	72
B. Saran	72

DAFTAR PUSTAKA xviii

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Diagram Konsep Kepuasan Konsumen	13
Tabel 2.2 Diagram Poses Kepuasan Konsumen	14
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Status	48
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Konsumen	49
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Lineraitas	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolenieritas	58
Tabel 4.11 Hasil Uji F	58
Tabel 4.12 Hasil Uji T	59
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram Service Quality Terhadap	
Kepuasan Konsumen menurut Responden.....	45
Gambar 4.2 Tabel Tingkat Kesucian Jasa <i>Laundry</i>	
Di Asrama puteri ponpes ngalah	46
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Usia	47
Gambar 4.4 responden berdasarkan status	48
Gambar 4.5 responden berdasarka konsumen <i>laundry</i>	50
Gambar 4.6 responden berdasarkan frekuensi berkunjung	51
Gambar 4.7 hasil uji normalitas	55
Gambar 4.8 hasil uji heteroskedastisitas	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Lembar Kuisisioner
- Lampiran 3 : Lembar Jawaban Responden
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 7 : Hasil Uji Linearitas
- Lampiran 8 : Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 9 : Hasil Multikolenieritas
- Lampiran 10 : Hasil Uji F
- Lampiran 11 : Hasil Uji T
- Lampiran 12 : Hasil Uji Determinasi
- Lampiran 13 : Peta Lokasi
- Lampiran 14 : Curriculum Vitae
- Lampiran 15 : Dokumentasi