

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN
PENDAPATAN CV SAGU BASAH PAK UDIN DALAM
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

OLEH :

FITRIA ISNAINI

NIM. 0501181058



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2022 / 1444 H

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN
PENDAPATAN CV SAGU BASAH PAK UDIN DALAM
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada
Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam
Negeri Sumatera Utara.

OLEH :

**FITRIA ISNAINI
NIM. 0501181058**




**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2022 / 1444 H**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN CV SAGU BASAH PAK UDIN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM" atas nama Fitria Isnaini NIM.0501181058 prodi Ekonomi Islam telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 28 Oktober 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada Prodi Ekonomi Islam.

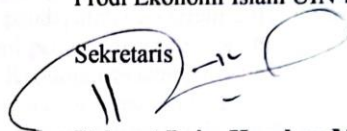
Medan, 31 Oktober 2022
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Prodi Ekonomi Islam UIN-SU

Ketua



Imsar M.Si
NIDN. 2003038701

Sekretaris



Rahmat Daim Harahap M.Ak
NIDN. 0126099001

Anggota

Pembimbing Skripsi I



Hendra Hermain S.E, M.Pd
NIDN. 2010057302

Pembimbing Skripsi II



Nuri Islami M.A
NIDN. 2019029303

Penguji I




Imsar M.Si
NIDN. 2003038701

Penguji II



Rahmat Daim Harahap M.Ak
NIDN. 0126099001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam
UIN Sumatera Utara Medan



Dr. Muhammad Afiz, M.Ag
NIDN. 2023047602

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN
PENDAPATAN CV SAGU BASAH PAK UDIN DALAM PERSPEKTIF
EKONOMI ISLAM**

Oleh :

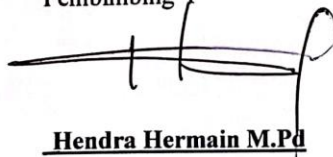
FITRIA ISNAINI

NIM. 0501181058

**Dapat Di Setujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Utama Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Ekonomi Islam**


Medan, ~~25~~ 25 Oktober, 2022

Pembimbing I



Hendra Hermain M.Pd
NIDN.2010057302

Pembimbing II



Nuri Aslami, M.Si
NIDN.2019029303

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Islam



Imsar, M.Si
NIDN.2003038701

SURAT PERNYATAAN

Nama : Fitria Isnaini
Nim : 0501181058
Tempat/Tanggal Lahir : Tanjung Pura, 10 Januari 2001
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : Jl. Syekh Usman No. 49 Tanjung Pura Kab. Langkat Sumatera Utara, kode pos 20853

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN CV SAGU BASAH PAK UDIN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM" pada mahasiswa FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN SUMATERA UTARA benar bahwa karya asli saya. Kecuali kutipan kutipan yang di sebutkan sumber nya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 25 Oktober 2022

Yang Membuat Pernyataan



Fitria Isnaini

Nim. 0501181058

ABSTRAK

Fitria Isnaini (2022), NIM 0501181058, Judul: “Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Pendapatan CV Sagu Basah Pak Udin Dalam Perspektif Ekonomi Islam: Dibawah Bimbingan Pembimbing I bapak Hendra Hermain, S.E, M.Pd dan Pembimbing II Ibu Nuri Aslami, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan dalam meningkatkan pendapatan CV sagu basah pak udin. Dalam Penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang di gunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun data yang di teliti yakni berupa kepuasan pelanggan yang di lihat dari indikator kepuasan pelanggan. Dari perhitungan rata rata pendapatan dari tahun 2018 normal, masuk ke tahun 2019 sampai 2020 mengalami penurunan yang tidak baik, dan di tahun 2021 pendapatan kembali membaik. Kepuasan pelanggan dalam meningkatkan pendapatan CV sagu basah pak udin dalam perspektif ekonomi Islam cukup sesuai dalam 3 indikator kepuasan pelanggan yang berisi kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi yang menunjukkan bahwa adanya hal hal yang membuat pendapatan menurun walaupun tidak sepenuhnya, yang terdapat dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 282 dan tentang kepuasan pelanggan dalam surat Al-Maidah ayat 87. Oleh karena itu CV sagu ini harus lebih meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal pelayanan dan meningkatkan stok bahan baku dalam jumlah banyak serta memilih karyawan yang matang dalam proses pembuatan sagu serta sesuai dengan syariat.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Pendapatan CV sagu, Perspektif Islam

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang mana dengan rahmat dan karunia nya saya sampai di titik ini. Begitu banyak pengalaman berharga yang Allah anugerahkan kedalam hidup saya, khususnya dalam proses penyelesaian perkuliahan. Atas berkat kasih sayang dan hidayah-Nya telah memberil pertolongan serta petunjuk kepada saya untuk menyelesaikan sebuah penelitian ilmiah berbentuk skripsi, **berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan dalam meningkatkan pendapatan CV Sagu Basah Dalam Perspektif Ekonomi Islam”**. Shalawat beriring salam saya panjatkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu ‘Alaihi Wasalam sebagai suri tauladan yang baik serta pembawa risalah kebenaran menuju kebahagiaan dunia danl akhirat.

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Sumatera Utara Tahun Ajaran 2023/2024, dan juga untuk memberikan wawasan dan pengalaman dalam penerapan ilmu Ekonomi Islam.

Perlu disadari bahwa pelaksanaan penyusunan tugas akhir ini banyak memperoleh bantuan dan dukungan yang sangat berharga berupa motivasi, bimbingan dan pengarahan serta saran-saran dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT dan Rasulullah SAW yang telah memberikan nikmat Iman dan Islam serta karunia-Nya kepada penulis sehingga dilancarkan dalam pelaksanaan tugas akhir ini, Kemudian kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Muhammad Isa S.Ag dan Ibunda Fasehan Hayati yang telah mencurahkan kasih sayangnya, memberikan doa, batuan moril maupun materil, abang, kakak ipar dan ponakan tersayang, Lely Hafnita dan Anak mejikuhibiniu yang selalu memberikan do'a dan motivasi, sehingga dapat memberikan semangat yang pantang menyerah kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terimakasih pada pihak-pihak lain yang tidak kalah pentingnya dalam mendukung penulis menyelesaikan tugas akhir ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN SU).
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (FEBI UINSU).
3. Bapak Imsar,MSi selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak Rahmat Daim Harahap M,AK selaku Sekretaris Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag selaku Penasehat Akademik saya banyak membantu serta memberikan pengarahan semasa perkuliahan.
6. Bapak Hendra Hermain, M.Pd selaku dosen Pembimbing Skripsi I yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan serta saran-saran dari awal penyusunan skripsi sampai dengan selesai
7. Ibu Nuri Aslami, M.Si selaku dosen Pembimbing Skripsi II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan serta saran-saran dari awal penyusunan skripsi sampai dengan selesai
8. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah memberikan kontribusi dari awal penulis masuk ke bangku perkuliahan dalam bidang akademik hingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Terima kasih kepada Pabrik Sagu Binjai yang sudah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian.
10. Terima kasih untuk Ibunda Ida Iriani yang telah mendukung, memberi semangat, dan masukan-masukan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik
11. Terima kasih untuk sahabat-sahabat saya, Rizka Adelia Yuanisa S.E, Rizka Nasution S.E, Putri Apriliana, Nurul Fadillah, Surya Ningsih Damanik dan Nurul Hafizah, Rizki Kurnia Ningsi S.E yang selalu ada disaat saya membutuhkan dukungan dalam bentuk apapun.

12. Terima kasih untuk sahabat-sahabat Lama saya Annisa Salsabila, kakak Nabila S,I Kom, Nadia Ramadhani yang membuat perjalanan dikampus jadi lebih berharga dan ringan untuk dijalani.
 13. Terima kasih untuk teman-teman kelas saya Eki-G (2018) yang telah menjadi bagian perjalanan dalam hidup saya khususnya dalam menikmati bangku perkuliahan. Semoga semua impian, harapan dan cita-cita kita dapat terkabulkan.
 14. Dan yang terakhir saya ingin berterima kasih kepada diri saya sendiri, terima kasih sudah bertahan, terima kasih sudah berjuang. Terima kasih sudah bekerja keras untuk skripsi ini. Terima kasih untuk bekerja setiap malam demi gelar SE.
- Terima kasih segala kebaikan dan keikhlasan yang telah diberikan, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah dan rahmat-Nya bagi kita semua. Akhir kata dengan kerendahan hati, saya selaku penulis dalam penelitian ini menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu diharapkan kritik yang membangun dan saran-saran yang bermanfaat. Semoga skripsi ini menjadi khazanah ilmu Ekonomi Islam bagi para pembaca.

Medan, 01 November 2022



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Fitria Isnaini

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
PERSETUJUAN	ii
ABSTRAKSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORITIS	9
A. Landasan Teori	9
1. Tingkat Pendapatan	9
a. Pengertian Pendapatan	9
b. Teori Pendapatan	9
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan	11
d. Indikator Pendapatan	12
e. Pendapatan Menurut Pandangan Islam	12
2. Kepuasan Pelanggan	15
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	15
Pelanggan	15
c. Indikator Kepuasan Pelanggan	16

d. Ciri-Ciri Kepuasan Pelanggan.....	33
e. Kepuasan Pelanggan menurut Pandangan Islam.....	34
B. Penelitian Terdahulu.....	36
C. Kerangka Teoritis.....	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	48
A. Jenis Penelitian.....	48
B. Lokasi Objek Dan Waktu Penelitian.....	49
1. Lokasi Penelitian.....	49
2. Waktu Penelitian.....	49
C. Jenis dan Sumber Data.....	49
1. Data Primer.....	49
2. Data Skunder.....	50
D. Subjek Dan Objek Penelitian.....	50
1. Subjek Penelitian.....	50
2. Objek Penelitian.....	50
E. Teknik Pengumpulan Data.....	50
1. Observasi.....	50
2. Wawancara.....	51
3. Dokumentasi.....	52
F. Analisis Data.....	52
1. Pengumpulan Data.....	53
2. Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>).....	53
3. Penyajian Data (<i>Data Display</i>).....	54
4. Penarikan Kesimpulan (<i>Data Conclusion/Verification</i>).....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
1. Profil CV Sagu Basah Pak Udin.....	55
2. Profil Pemilik CV sagu Basah Pak Udin.....	56

3. Proses Pembuatan CV sagu Basah.....	56
4. Hasil Penelitian	59
B. Pembahasan.....	62
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran-saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
DAFTAR RIWYAT HIDUP	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR TABEL

Tabel		Hal
1	Tabel Pendapatan CV Sagu Basah tahun 2018-2021.....	5
2	Tabel Penelitian Terdahulu	36
3	Rencana Dan Waktu Penelitian.....	48



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Hal
1	Gambar Kerangka Teoritis.....	46
2	Komponen Dalam Analisis Data.....	53
3	<i>Flow Cart</i> Dalam Pembuatan Sagu.....	57



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN