PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KENYAMANAN KONSUMEN DITINJAU DARI PERSPEKTIF BISNIS ISLAM

(Studi Pada Pengunjung Mall Boemi Kedaton)

Skripsi

Diajukan untuk Melengkapi Tugas–Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

DUAN RONALDI
NPM : 1851040406

Progtam Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Pembimbing I : Fatih Fuadi, S.E.I., M.Si.
Pembimbing II : Weny Rosilawati, S.E., M.M.

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1443H / 2022M

ABSTRAK

Kualitas dalam pelayanan dan fasilitas sangat diperhitungkan oleh sebagian besar masyarakat, dimana hal ini dapat menjadi tolak ukur bagi tingkat kenyamanan mereka dalam berbelanja di mall.pemelitian ini dilatar belakangi karena masih kurang fasilatas serta meningkatnya pengujung Mall. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kenyamanan konsumen? 2) Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kenyamanan konsumen? 3) Bagaimana pandangan dalam perspektif bisnis Islam terhadap Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap kenyamanan konsumen? Serta, penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian seberapa berpengaruh dan bagaimana signifikansinya dari variabel – variabel independen tersebut terhadap variabel dependennya serta memahaminya dalam perspektif bisnis Islam.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode kuantitatif, Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang mana data tersebut diperoleh melalui bantuan instrumen penelitian berupa kuesioner. Kuesioner tersebut dibagikan kepada 100 orang responden dengan teknik *Purposive Sampling.*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan konsumen, hal ini dilihat dari signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,009 < 0,005 dan dapat juga dilihat dari t_{hitung} sebesar 2,669 > 1,984. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan konsumen, hal ini dilihat dari signifikansi fasilitas sebesar 0,000 < 0,005 dan dapat juga dilihat dari t_{hitung} sebesar 4,621 > 1,984. Hasil pengamatan dalam perspektif bisnis Islam mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas telah terlaksanakan dengan baik sesuai dengan nilai – nilai syariah meskipun belum secara maksimal.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kenyamanan Konsumen

ABSTRACT

. The quality of services and facilities is taken into account by most people, where this can be a benchmark for their level of comfort in shopping at the mall. This research is motivated by the lack of facilities and the increasing number of visitors to the mall. The formulation of the problem in this study is, 1) Does service quality affect consumer comfort? 2) Does the facility affect consumer comfort? 3) What is the view from an Islamic business perspective on the quality of services and facilities for consumer convenience? Also, this study aims to test how influential and how significant the independent variables are to the dependent variable and understand them in an Islamic business perspective

The research method used in this study is a quantitative method. The type of data used in this study is primary data in which the data was obtained through the assistance of a research instrument in the form of a questionnaire. The questionnaire was distributed to 100 respondents using purposive sampling technique

The results showed that: Service quality has a positive and significant effect on consumer comfort, this can be seen from the significance of service quality of 0.009 <0.005 and can also be seen from tcount of 2.669 > 1.984. Facilities have a positive and significant effect on consumer comfort, this can be seen from the significance of the facilities of 0.000 <0.005 and can also be seen from the tcount of 4.621 > 1.984. The results of observations from an Islamic business perspective regarding the quality of services and facilities have been carried out properly in accordance with sharia values, although not optimally

Keywords : Service Quality, Facilities, Consumer Convenience

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung, Tlp. (0721)703289

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Duan Ronaldi

NPM : 1851040406

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kenyamanan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Bisnis Islam (Studi pada Pengunjung Mall Boemi Kedaton)"** adalah hasil karya sendiri dan tidak mengandung *plagiarism* karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bandar Lampung, 07 November 2022
Penulis,

Duan Ronaldi
NPM. 1851040406

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung, Tlp. (0721)703289

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kenyamanan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Bisnis Islam (Studi pada Pengunjung Mall Boemi Kedaton)
Nama : Duan Ronaldi
NPM : 1851040406
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

Pembimbing I,

Fatih Fuadi, S.E.I., M.Si.
NIP. 198512192015031006

Pembimbing II,

Weny Rosilawati, S.E., M.M.
NIP. 199109012019032036

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Syariah

Dr. Ahmad Habibi, S.E., M.E.
NIP. 197905142003121003

KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl .Letkol Hi.Endro Suratmin Sukarame I, Bandar Lampung. Telp.(0721)703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KENYAMANAN KONSUMEN DITINJAU DARI PERSPEKTIF BISNIS ISLAM (Study Pada Pengunjung Mall Boemi Kedaton Kota Bandar Lampung)"** disusun oleh : **Duan Ronaldi, NPM 1851040406**, program studi **Manajemen Bisnis Syariah**, Telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/ Tanggal: Rabu, 14 Desember 2022.

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Budimansyah, S.Th.I., M.Kom (.....)

Sekertaris : Taufiqur Rahman. S.E., M.Si. (.....)

Penguji I : Zukaikah. M.E. (.....)

Penguji II : Weny Rosilawati. S.E., M.M (.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Tulus Suryanto, S.E.,M.M., Akt, CA
NIP. 197009262008011008

MOTTO

اِلَيْكَ اللّٰهُ اَحْسَنَ كَمَآ وَاَحْسِنْ الدُّنْيَا مِنَ نَصِيْبَكَ تَنْسَ وَلَا الْاٰخِرَةَ الدَّارَ اللّٰهُ اٰتٰىكَ فِيْمَآ وَابْتَغِ
الْمُفْسِدِيْنَ يُحِبُّ لَا اللّٰهَ ۗاِنَّ الْاَرْضِ فِى الْفَسَادَ تَبْغِ وَلَا (القصص : ٧٧)

"Dancarilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan"

(Q.S. *Al-Qosas* ayat 77)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan sebagai ungkapan rasa syukur dan terimakasih saya yang mendalam kepada:

1. Kedua orang tuaku, Ayah (Saipul Hendri) dan Ibu (Asma Dewi) yang tiada henti-hentinya mendoakan, menyayangi, mengasihi, mendidik, memberi semangat dan motivasi dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih banyak kepada kedua orang tuaku yang telah memberikan *support* baik waktu ataupun materi. Karena kalian adalah alasan utamaku dalam menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin.
2. Kakak yang sangat ku sayangi, Debby Pratiwi yang selalu mendoakan, memotivasi dan memberikan semangat serta memberikan contoh yang baik kepada adiknya. Terimakasih tidak pernah lelah dalam memberikan nasihat kepada adiknya agar menjadi orang yang lebih baik kedepannya dengan melewati pencapaian akademik ini. Serta kedua adikku Rama Yoandri dan Darma Agung yang telah menjadi penyemangat disetiap proses yang dijalani.
3. Almamater kebanggaanku Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dan juga untuk teman-teman seperjuangan MBS kelas F Angkatan 2018

RIWAYAT HIDUP

Duan Ronaldi, dilahirkan di Desa Pelindung Jaya, kecamatan Gunung Pelindung, kabupaten Lampung Timur, pada tanggal 29 Agustus 1999, Anak kedua dari pasangan bapak Saipul Hendri dan ibu Asma Dewi. Pendidikan dimulai dari TK ABA Way Mili dan selesai pada tahun 2006, SD Negeri 1 Way Mili selesai pada tahun 2012, SMP Negeri 1 Gunung Pelindung selesai pada tahun 2015, SMK Negeri 1 Gunung Pelindung selesai pada tahun 2018. Kemudian, mengikuti pendidikan tingkat perguruan tinggi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung dimulai pada semester I tahun akademik 2018/2019.

Bandar Lampung, 07 November 2022

Penulis,

Duan Ronaldi

NPM. 1851040406

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamduillah, Puji Syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan hidayah, ilmu pengetahuan, kekuatan, dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa selalu tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW, para sahabat, keluarga, pengikut-Nya yang taat pada ajaran agama-Nya, yang telah membawa kita dari alam kegelapan menuju alam yang terang benerang pada saat ini.

Skripsi ini merupakan bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan studi pendidikan program Strata Satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.). Terselesaikannya skripsi ini berkat banyak bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak maka dari itu dengan kerendahan dan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang turut berperan dalam proses penyelesaiannya. Secara rinci penulis ungkapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Tulus Suryanto, S.E., M.M., Akt., C.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang selalu memotivasi mahasiswa.
2. Dr. Ahmad Habibi, S.E., M.E. selaku ketua program studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Fatih Fuadi, S.E.I., M.Si. selaku Dosen pembimbing akademik I yang telah banyak meluangkan waktu dalam membimbing, mengarahkan dan memotivasi penulis.
4. Weny Rosilawati, S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing akademik II yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan motivasi serta pengarahan yang sangat berarti bagi penulis.
5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak membagi ilmu, membantu serta memberikan masukan-masukan yang InsyaAllah dapat menjadi pedoman dan bekal untuk penulis.
6. Pihak Mall Boemi Kedaton dan para responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.
7. Perpustakaan pusat UIN Raden Intan Lampung dan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak menyediakan materi dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Ayah, Ibu, dan seluruh keluargaku yang tiada henti mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis selama proses perkuliahan berlangsung dari awal hingga saat ini.
9. Seluruh teman-teman MBS kelas Fangkatan 2018 yang terus menerus memberikan support serta masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Dan juga semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis namun telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesarbesarnya serta penulis memanjatkan do'a kepada Allah SWT, semoga jerih payah dan amal semua pihak akan mendapatkan balasan yang sebaik–baiknya dari Allah SWT. Penulis berharap hasil penelitian ini bisa bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya, Aamiin YRA.

Bandar Lampung, 07 November 2022
Penulis,

Duan Ronaldi
NPM. 1851040406

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....
ABSTRAK ii
SURAT PERNYATAAN xii
PERSETUJUAN PEMBIMBING xiii
PENGESAHAN xiv
MOTTO xvi
PERSEMBAHAN xv
RIWAYAT HIDUP xvi
KATA PENGANTAR xvii
DAFTAR ISI xix
DAFTAR TABEL xxi
DAFTAR GAMBAR xxii
DAFTAR LAMPIRAN xxiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul 1
B. Latar Belakang Masalah 2
C. Identifikasi dan Batasan Masalah 7
D. Rumusan Masalah 7
E. Tujuan Penelitian 7
F. Manfaat Penelitian 7
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan 8
H. Sistematika Penulisan 11

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGUJIAN HIPOTESIS

A. Manajemen Pelayanan 12
B. Teori Perilaku Konsumen 16
C. Kualitas Pelayanan 20
D. Fasilitas 28
E. Kenyamanan Konsumen 32
F. Bisnis dalam Perspektif Islam 35
G. Kerangka Pemikiran 36
H. Pengajuan Hipotesis 36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian 39
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian 39
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data 39

D. Definisi Operasional Variabel 42
E. Instrumen Penelitian 43
F. Uji Validitas dan Reabilitas Data 43
G. Uji Prasarat Analisis 49
H. Uji Hipotesis 47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Deskripsi Objek Penelitian 49
B. Perbandingan Fasilitas – Fasilitas Mall di Kota Bandar Lampung 49
C. Deskripsi Responden 50
D. Hasil Penelitian dan Analisis..... 51
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 51
2. Uji Asumsi Klasik 53
3. Analisis Regresi Berganda 56
4. Uji Hipotesis 57
E. Pembahasan 58

BAB V PENUTUP
A. Simpulan 67
B. Saran 69

Daftar Rujukan 71
Lampiran
Lampiran I Data Responden
Lampiran II Kuesioner Penelitian
Lampiran III Tabulasi Jawaban Responden
Lampiran IV Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran V Uji Prasarat Analisis
Lampiran VI Uji Hipotesis
Lampiran VII r tabel
Lampiran VIII t tabel
Lampiran XI Dokumentasi

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

1.1 Persentase Rata Rata Nasional Kunjungan Mall Di Indonesia..... 4
1.2 Jumlah pengunjung Mall Boemi Kedaton 2021..... 5
1.3 Fasilitas Mall Boemi Kedaton Kota Bandar Lampung 5
3.1 Definisi Operasional Variabel 42
4.1 Perbandingan Fasilitas – Fasilitas Mall di Kota Bandar Lampung 49
4.2 Jenis Kelamin Responden..... 50
4.3 Usia Responden..... 50
4.4 Pekerjaan Responden 51
4.5 Hasil Uji Validitas..... 52
4.6 Hasil Uji Reliabilitas 53
4.7 Hasil Uji Normalitas..... 54
4.8 Hasil Uji Multikolinearitas 54
4.9 Hasil Analisis Regresi Berganda 56
4.10 Hasil Uji t..... 57
4.11 Hasil Uji Determinasi R^2 58

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

2.1 Kerangka Pemikiran 36
4.1 Grafik Uji Heterokedastisitas Dengan Model *Scatterplot*..... 55

BAB I
PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Dalam langkah awal ini Penulis merasa perlu untuk menjelaskan pengertian/istilah yang terkandung dalam judul proposal ini. Dengan adanya penegasan judul ini, diharapkan dapat mempermudah dan lebih memperjelas makna dari judul yang diambil agar terhindar dari kesalahpahaman arti judul.

Adapun judul dalam penelitian ini adalah **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KENYAMANAN KONSUMEN DITINJAU DARI PERSPEKTIF BISNIS ISLAM (STUDI PADA PENGUNJUNG MALL BOEMI KEDATON)"**.

1. Pengaruh

   Pengaruh menurut Suharsimi Arikunto adalah suatu hubungan antara keadaan pertama dengan keadaan yang kedua terdapat hubungan sebab akibat. Keadaan pertama diperkirakan menjadi penyebab yang kedua. Keadaan pertama berpengaruh terhadap keadaan yang kedua.[1] Berdasarkan pengertian diatas, maka yang dimaksud pengaruh dalam penelitian ini adalah bentuk hubungan antara variabel X1 yaitu Kualitas Layanan dan X2 yaitu Fasilitas yang berpengaruh terhadap variabel Y Kenyamanan Konsumen.

2. Kualitas Pelayanan

   Kualitas Pelayanan adalah totalitas dari fitur yang diberikan kepada konsumen dengan tujuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan serta kenyamanan konsumen. Adanya kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan rasa puas dan nyaman kepada konsumen, sehingga mereka memiliki kemauan untuk terus berbelanja di tempat tersebut.[2]

3. Fasilitas

   Fasilitas (sarana) adalah semua bentuk cara, jalan, metode, benda-benda yang digunakan oleh manusia untuk menciptakan tujuan dari sistem sosial itu sendiri. Fasilitas yang dimaksudkan disini sama halnya dengan segala sumber daya material yang tersedia yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan manusia.[3]

4. Kenyamanan Konsumen

   Kenyamanan Konsumen merupakan suatu keadaan dimana seseorang merasa kebutuhan dasarnya telah terpenuhi, seperti kebutuhan

---

[1] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006). Hal. 37.

[2] Farid Firmansyah, Rudy Haryanto, *Manajemen Kualitas Jasa (Peningkatan Kepuasan dan LoyalitasPelanggan)*, (Jawa Timur: Duta Media Publishing: 2019), hal. 11.

[3] Yulianthi, *Ilmu Sosial Budaya Dasar*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hal. 65.

ketentraman, kelegaan, dan transenden (keadaan tentang suatu yang melebihi masalah). Kenyamanan konsumen tidak dapat diukur oleh orang lain, namun dapat diperkirakan seberapa berpengaruhnya tingkat kenyamanan itu bagi konsumen.[4]

5. Perspektif Bisnis Islam

   Perspektif Bisnis Islam adalah cara melihat atau sudut pandang yang mempelajari tentang berbagai aktivitas yang berkaitan dengan bisnis yang disesuaikan dengan sudut pandang dalam ekonomi Islam yang telah diatur oleh agama Islam dan bersumber dari Al-Qur'an dan Al-Hadist.[5]

B. Latar Belakang Masalah

Adanya kamajuan perekonomian global dewasa ini mendorong pertumbuhan sektor jasa yang begitu pesat. Banyak peluang bisnis yang muncul dari sektor ini, demikian halnya kesempatan kerja banyak tercipta dari sektor jasa. Hal ini besar kemungkinan disebabkan oleh adanya peningkatan pengaruh sektor jasa dalam perekonomian, waktu santai yang semakin banyak, presentase wanita yang masuk angkatan kerja semakian besar, tingkat harapan hidup semakin meningkat, produk-produk yang dibutuhkan dan dihasilkan semakin kompleks, adanya peningkatan kompleksitas kehidupan dan perubahan teknologi yang semakin cepat. Saat ini berbagai bisnis jasa banyak di jumpai dalam kehidupan sehari-hari, salah satu contohnya adalah Pusat pembelanjaan.[6]

Pusat perbelanjaan seperti mall saat ini masih menjadi salah satu tujuan tempat yang diminati oleh masyarakat dalam mengisi waktu luangnya. Tidak hanya untuk kegiatan berbelanja, namun ada juga sebagian masyarakat yang datang ke mall hanya untuk menonton film di bioskop, bersantai di kafe ataupun sekedar berjalan-jalan mengelilingi mall. Sebagian dari pengunjung mall yang datang biasanya membawa kendaraan pribadi untuk lebih mengefisiensi waktu dan biaya.[7]

Bertambahnya jumlah penduduk dan kompleksitas kehidupan yang semakin meningkat, menyebabkan kebutuhan akan fasilitas yang disediakan di mall semakin meningkat. Hal ini ditanggapi oleh para pelaku bisnis untuk berusaha memenuhi kebutuhan tersebut, dengan menambah fasilatas untuk

---

[4] Dhita Tresiya, Djunaidi, Heri Subagyo, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek di Kota Kediri*, Jimek, Vol. 1, No. 2, 2018, hal. 214.

[5] Suhardi Lubis K, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), hal. 36.

[6] Mutaqin Ahmmad,2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Po. Timbul Jaya Di Wonogiri.

[7] Sari Masshitah, Elvi Sunita Perangin-angin, Sri Utami, *Mengukur Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir Menggunakan Metode Fuzzy Servqual*, Jurnal Akrab Juara, Vol. 6, No. 1, 2021, hal. 83.

membuat kenyamanan pelanggan. [8]

Ekonomi Bisnis Islam saat ini memang tengah menjadi primadona bagi para pebisnis dunia.Islam telah mengatur tata cara etika bisnis yang ideal sehingga tidak merugikan salah satu pihak ataupun bagi keduanya, yang mana dalam hal ini Islam selalu mengedepankan prinsip keadilan dan keseimbangan hak dan kewajiban dalam setiap kegiatan bisnis. Sebagaimana firman Allah SWT dalam al-Qur-an surat Al-Imron ayat 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ

"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya"

Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi pasti dapat menghasilkan kenyamanan serta kepuasan yang tinggi kepada konsumen, serta dapat membuat konsumen melakukan pembelian ulang.[9] Kualitas dalam pelayanan sangat diperhitungkan oleh sebagian besar masyarakat, dimana hal ini dapat menjadi tolak ukur bagi tingkat kenyamanan mereka dalam berbelanja di mall.

Terkait dengan kualitas pelayanan, Allah SWT. Telah berfirman dalam Q.S. Al-Baqarah ayat 267:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓا۟ أَنفِقُوا۟ مِن طَيِّبَٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ أَخْرَجْنَا لَكُم مِّنَ ٱلْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا۟ ٱلْخَبِيثَ مِنْهُ تُنفِقُونَ وَلَسْتُم بِـَٔاخِذِيهِ إِلَّآ أَن تُغْمِضُوا۟ فِيهِ ۚ وَٱعْلَمُوٓا۟ أَنَّ ٱللَّهَ غَنِىٌّ حَمِيدٌ

"*Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal Kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji*". (Q.S. Al-Baqarah 267).

---

[8] Ibid

[9] Budi Rismayadi, Uus Mohammad Darul Fadli, Flora Patricia Anggela, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan fasilitas Mall Terhadap Kepuasan Pengunjung Pusat Perbelanjaan di Karawang*, Buana Ilmu, Vol. 4, No.2, hal. 206.

Ayat diatas menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan kualitas dari suatu pelayanan, seperti memberikan pelayanan yang baik bukan yang buruk kepada para konsumen.[10]

Oleh karena itu failitas yang ditawarkan pun cukup sederhana dan dengan harga yang cukup ekonomis. Hal ini diakrenakan pangsa pasar untuk mall ini bukan kalangan menengah kebawah sehingga filitas dan yang tawarkan pun masih kurang.

Oleh karena itu dalam hal ini,penulis berniat mencari tahu faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kenyamanan konsumen. Selain itu, penulis juga berniat untuk mencari tahu bagaimana pandangan bisnis islam dalam menanggapi kualitas pelayanan dan fasisilitas terhadap kenyamanan konsumen.

Di indonesia sendiri saat ini minat masyarakat dalam mengunjungi pusat perbelanjaan kian meningkat semenjak berkurangnya ka sus covid-19 di indonesia. Menurut Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI) memprediksi tingkat kunjungan ke pusat perbelanjaan atau mal pada tahun 2022 naik menjadi 80 persen dari kondisi normal sebelum pandemi COVID-19, meski tren belanja daring telah marak di masyarakat. [11] Hal ini dapat dilihat dari perbandingan persentase kunjungan masyarakat ke pusat perbelanjaan (mall) saat pandemi dan setelah pandemi mulai membaik yang disampaikan oleh Ketua Umum Dewan Pengurus Pusat (DPP) APPBI Alphonzus Widjaja melalui antaranews.com, sebagai berikut:

Tabel 1.1
Persentase Rata Rata Nasional Kunjungan Mall Di Indonesia

No	Tahun	Persentase
1	2020	50 %
2	2021	60%
3	2022	70%-80%

Sumber: antaranews.com, (2022)

Dari data presentase kunjungan mall diindonesia, dilihat dari 3 tahun kebelakang menunjukan adanya peningkatan setipa tahunnya, seperti pada tahun 2022 yaitu sebesar 50% dan pada tahun 2021 meningkat 10% menjadi 60% setiap tahunnya dan pada tahu 2022 kunjungan mal meningkat drastic menjadi 70-80% setiap tahunnya.

---

[10] Sunardi, Sri Handayani, *Kualitas Pelayanan Dalam Islam dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia*, Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, Hal. 87.

[11] Suryanto, "APPBI Prediksi Tingkat Kunjungan Ke Mal Naik Jadi 80 Persen Di 2022," *Antaranews.Com*, last modified 2022, https://www.antaranews.com/berita/3036861/appbi-prediksi-tingkat-kunjungan-ke-mal-naik-jadi-80-persen-di-2022.

Mall Boemi Kedaton sebagai salah satu mall terbesar yang ada di Lampung tentunya memiliki jumlah pengunjung yang sangat banyak, Manajer Sumber Daya Manusia / *Human Resource Management* dari Mall Boemi Kedaton yaitu Bapak Leonardo menyebutkan bila saat hari *weekend* terjadi lonjakan pengunjung 2 kali lipat dari hari biasa. Adapun data pengunjung yang diperoleh dari pihak kantor manajemen Mall Boemi Kedaton adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Jumlah pengunjung Mall Boemi Kedaton 2021

No	Hari	Jumlah Pengunjng
1	Senin s/d Jumat	2.000 - 2.500 Orang
2	Sabtu s/d Minggu	3.000 – 5.000 Orang

Sumber: Bapak Leonardo selaku *Human Resource Management* Mall Boemi Kedaton, (2022)

Dari data diatas menunjukan jumlah pengunjunga mall boemi kedaton pada tahun 2021 berdasarkan hari kerja dan hari libur, untuk data hari kerja dimana hari oprasional senin-jumat jumlah pengunjung sebesar 2000-2500 orang sedangkan pada hari libur atau wikend dimana hari terbut teehitung dari hari saptu dan minggu jumlah pengunjung meningkat menjadi 3000-5000 orang. Hal terbut menunjukan bahwa mall buemi kedato meningkat pada saat hari weekend.

Mall Boemi Kedaton atau MBK adalah pusat perbelanjaan terbesar saat ini yang ada di kota Bandar Lampung, mall ini memliki luas tanah kurang lebih 3 hektar dengan bangunan 4 lantai dan 1 basement. Mall Boemi Kedaton juga sebagai salah satu pusat perbelanjaan terlengkap yang menyediakan hotel, tempat belanja, tempat hiburan, hingga wisata kuliner dengan berbagai aneka makanan. Mall Boemi Kedaton diperkasai oleh pengusaha retail local asal lampung dan sudah mulai berdiri sejak 12 juli 2014 di Kota Bandar Lampung. seiring berjalannya waktu Mall Boemi Kedaton kini mempunyai Bioskop yang menjadi incaran para konsumen hingganya konsumen tidak hanya bermain, belanja dan wisata kuliner saja, namun bias menonton bioskop bersama sanak saudara.

Mall Boemi Kedaton sebagai salah satu mall terbesar yang ada di Provinsi Lampung tentunya mempunyai fasilitas – fasilitas penunjang untuk mempuat konsumen nyaman dan puas dalam berbelanja. Konsep Mall Boemi Kedaton adalah mengkombinasikan berbagai kebutuhan konsumen, diantaranya ada fasilitas kuliner, fasilitas tempat berbelanja, tempat hiburan bagi anak anak dan juga adanya bioskop.

Tabel 1.3
Fasilitas Mall Boemi Kedaton Kota Bandar Lampung

No	Nama Mall	Alamat	Fasilitas
1	Mall Boemi Kedaton (MBK)	Jl. Teuku Umar Sultan Agung No.1, Labuhan Ratu, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung	1. Lift Dan Eskalator 2. Bioskop 3. *Dept. Store* 4. Hotel 5. Wahana Bermain 6. *Food Court* 7. *Bookstore*

Sumber: Data diolah Peneliti, (2022)

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwasahnya fasilitas yang dimiliki oleh Mall Boemi Kedaton lebih lengkap dibandingkan dengan mall lainnya, berdasarkan hal tersebut maka memperkuat penulis dalam memilih objek penelitian.

Permasalahan yang muncul pada penelitian ini yakni Mall Boemi Kedaton yang mana saat ini sebagai salah satu mall terbesar dan digemari oleh masyarakat Bandar Lampung khususnya dan Lampung pada umumnya. Namun, disayangkan masih memiliki fasilitas yang kurang memadai, seperti kursi tempat tunggu / istirahat bagi pengunjung. Karena untuk pengunjung Mall Boemi Kedaton ini tidak hanya usia prima, melainkan lansia juga. Oleh sebab itu, dibutuhkannya kursi sebagai tempat menunggu / istirahat maupun berbagai fasilitias penunjang kenyamanan yang memadai bagi pengunjung Mall Boemi Kedaton

Berdasarkan data diatas serta penjabaran terkait pelayana pada mall boemi kedaton, adanya beberapa permasalahan, penulis tertarik untuk meneliti tentang sebuah pemikiran bisnis islam tentang kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kenyamanan konsumen di pusat perbelanjaan seperti mall. Adapun alasan penulis memilih topik kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kenyamanan konsumen adalah karena banyaknya pengunjung mall yang mementingkan tingkat kenyamanannya sebelum memilih untuk berbelanja di suatu tempat.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti judul tentang **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KENYAMANAN KONSUMEN DITINJAU DARI PERSPEKTIF BISNIS ISLAM (STUDI PADA PENGUNJUNG MALL BOEMI KEDATON)"**.

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

Identifikasi batasan masalah merupakan poin-poin yang terkait dengan kemungkinan-kemungkinan yang dapat muncul dalam sebuah

penelitian. Adapun pembatasan masalah adalah upaya untuk menetapkan batasan masalah dalam penelitian.[12] Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka diperlukan pembatasan permasalahan yang akan di kaji dalam penelitian ini.

Pembatasan masalah dibuat dikarenakan luasnya permasalahan dan banyaknya faktor yang mempengaruhi permasalahan yang di teliti. Sehingga penelitian ini di fokuskan pada Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan studi Pada Pengunjung Mall Boemi Kedaton. Faktor-faktor yang mempengaruhi yang hanya berkaitan dengan variabel yaitu, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan , pokok masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kenyamanan konsumen?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kenyamanan konsumen?
3. Bagaimana pandangan dalam perspektif bisnis Islam terhadap Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap kenyamanan konsumen?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas adapun tujuan yang ingin dicapai oleh Penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kenyamanan konsumen.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kenyamanan konsumen.
3. Untuk mengetahui bagaimana pandangan dalam perspektif bisnis Islam terhadap Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap kenyamanan konsumen.

F. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, bukan hanya bermanfaat bagi penulis melainkan juga bermanfaat bagi pembaca. Berikut beberapa manfaat yang bisa didapat dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

   Dilihat secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan sumbangan pemikiran yang menambah pengetahuan mengenai variabel apa saja yang berpengaruh terhadap

[12] UIN Raden Intan Lampung, *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa Program Sarjana* (Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Radin Intan Lampung, 2020).

kenyamanan konsumen dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan dan fasilitas.

2. Manfaat Praktis
   a. Bagi Peneliti
      Sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah, sistematis dan kemampuan untuk menuliskan kedalam bentuk karya ilmiah berdasarkan kajian – kajian teori bisnis Islam.
   b. Bagi Peneliti Selanjutnya
      Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan kajian bagi penelitian –penelitian baru yang akan melakukan penelitian yang sejenis terkait kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kenyamanan konsumen.
   c. Bagi Program Studi Manajemen Bisnis Syariah
      Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan perbendaharaan perpustakaan khususnya dalam ilmu Manajemen Bisnis Syariah.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu dapat dijadikan sebagai pertimbangan dan acuan agar penulis dapat menyelesaikan penelitian yang akan dilakukan saat ini. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan terkait dengan topik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ade Syarif Maulana (Fakultas Ekonomi danBisnis, Universitas Esa Unggul Jakarta) pada tahun 2018 dalam jurnal yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI". Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sekitar 73,6% dari kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan, sedangkan 23,7% masih ditentukan oleh faktor lainnya. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa sekitar 76,9% dari kepuasan pelanggan ditentukan olehharga, sedangkan 23,1% ditentukan oleh faktor lainnya.

   Persamaan **:** Kedua penelitian sama sama membahas variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan / konsumen.

   Perbedaan **:** Penelitian ini menambahkan Fasilitas sebagai variable X untuk mengetahui bagaimana dukungan fasilitas dan kualitas pelayanan dalam membuat kenyamanan konsumen. Kemudian, objek penelitian tersebut dilakukan di PT TOI sedangan penelitian ini dilakukan di Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung Serta penelitian ini menggunakan perspektif bisnis islam sebagai analisis tambahan dalam penelitian.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Lia Natalia (Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma) pada tahun 2020 dalam jurnal yang berjudul "Analisis Faktor Persepsi Yang Memengaruhi Minat Konsumen Untuk Berbelanja Pada Giant Hypermarket Bekasi". Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel lokasi, kelengkapan produk, kualitas produk, harga dan promosi berpengaruh secara signifikan terhadap minat konsumen untuk berbelanja, sedangkan variabel pelayanan dan kenyamanan berbelanja tidak berpengaruh terhadap minat konsumen untuk berbelanja. Untuk variabel yang paling dominan terhadap minat minat konsumen adalah promosi.

   Persamaan **:** Kedua penelitian sama sama membahas terhadap kepuasan pelanggan/konsumen

   Perbedaan **:** Penelitian ini menambahkan Fasilitas dan kualitas pelayanan sebagai variable X untuk mengetahui bagaimana dukungan fasilitas dan kualitas pelayanan dalam membuat kenyamanan konsumen. Kemudian, objek penelitian tersebut di Giant Hypermarket Bekasi sedangan penelitian ini dilakukan di Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung, Serta penelitian ini menggunakan perspektif bisnis islam sebagai analisis.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Rustika Atmawati dan M. Wahyuddin (Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Surakarta) pada tahun 2019 dalam jurnal yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall". Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan regresi logistik binari (*binary logistic regresion*) sebagai teknik analisis datanya. Berdasarkan hasil analisis regresi *binary logistic*, diperoleh bahwa variabel independen yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil uji ekspektasi B, diketahui bahwa kontribusi yang diberikan oleh variabel empati terhadap kepuasan konsumen yang paling besar dibandingkan variabel lainnya seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan jaminan.

   Persamaan **:** Kedua penelitian sama sama membahas variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan/konsumen.

   Perbedaan **:** Penelitian ini menambahkan Fasilitas sebagai variable X untuk mengetahui bagaimana dukungan fasilitas dan kualitas pelayanan dalam membuat kenyamanan konsumen. Kemudian, objek

penelitian tersebut dilakukan di Matahari Departement Store di Solo Grand Mall sedangan penelitian ini dilakukan di Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung. Serta penelitian ini menggunakan perspektif bisnis islam sebagai analisis tambahan dalam penelitian.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Sartika Moha dan Sjendry Loindong (Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado) pada tahun 2020 dalam jurnal yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di Kota Manado". Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen secara simultan. Selain itu, didapati juga fakta bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara mandiri masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
   Persamaan **:** Kedua penelitian sama sama membahas variable kualitas pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasan pelanggan / konsumen.
   Perbedaan **:** Objek penelitian tersebut dilakukan di Hotel Yuta di Kota Manado sedangan penelitian ini dilakukan di Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung.Serta penelitian ini menggunakan perspektif bisnis islam sebagai analisis tambahan dalam penelitian.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Faris L. Lumentut dan Indrie D. Palandeng (Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado) pada tahun 2020 dalam jurnal yang berjudul "Fasilitas, *Servicescape*, dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen MCDonald's Manado". Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas *servicescape* dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen MC Donald's Manado. Selain itu, didapat juga fakta bahwa fasilitas, *servicescape*, dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen MC Donald's Manado.
   Persamaan **:** Kedua penelitian sama-sama membahas perihal kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kenyamanan konsumen.
   Perbedaan **:** Penelitian ini menggunakan perspektif bisnis islam sebagai analisis tambahan dalam penelitian. Serta bbjek penelitian tersebut dilakukan di MC Donald's Manado. Sedangkan, penelitian ini dilakukan di Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi terdiri dari sebagai berikut :

Bab I. Pendahuluan

Bab Pendahuluan terdiri dari unsur penegasan judul, latar belakang masaah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, dan sistematika penulisan.

Bab II. Landasan Teori dan Pengajuan Hipotesis

Bab ini berisi Teori yang digunakan dan pengajuan hipotesis.

Bab III. Metodologi Penelitian

Bab ini berisi waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel dan Teknik pengumpulan data, Definisi Operasional variabel, instrument penelitian, uji validitas dan reliabilitas, Uji prasyarat analisis, dan uji hipotesis.

Bab IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi Deskripsi data, pembahasan hasil penelitian dan analisis.

Bab V. Penutup

Bab ini berisi simpulan hasil penelitian dan rekomendasi.

Daftar Rujukan

Lampiran

BAB V
PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan guna menjawab rumusan masalah pada penelitian, adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial positif dan signifikan terhadap Kenyamanan Konsumen Studi pada Pengunjung Mall Boemi Kedaton. Hasil penelitilian tersebut didukung dengan teori yang dikemukakan oleh Lewis dan Booms kualitas pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu terwujud sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu peran utama dalam kenyamanan konsumen, sebab pelayanan yang berkualitas dapat menjadi acuan dan juga membuat konsumen puas sehingga dapat menimbulkan rasa untuk ingin bebrbelanja kembali.[121] Menurut Kotler mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan .apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan,maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan .kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantikan akan menjadi pelanggan setia.[122] Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Taupik Ismail dan Ramayani Yusuf (2021) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan.[123] Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muslih Dwi Prasetyo, Susanto, Bernadetta Diansepti Maharani (2021) yang menyatakan kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli / konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.[124] Dengan demikian maka H_1 dalam penelitian ini dinyatakan dapat diterima.

---

[121] Joko Bagio Santoso, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen," *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 16, no. 01 (2019): 127–146.

[122] Alfi Syahri Lubis and Nur Rahmah Andayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam," *Journal of Applied Business Administration* 1, no. 2 (2018): 232–243.

[123] Taupik Ismail, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung."

[124] Prasetyo, Susanto, and Maharani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen."

2. Fasilitas berpengaruh secara parsial positif dan signifikan terhadap Kenyamanan Konsumen Studi pada Pengunjung Mall Boemi Kedaton. Hasil penelitilian tersebut didukung dengan teori yang dikemukakan oleh Zakiah Daradjat fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.[125] Menurut Suryo Subroto fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang.[126] Menurut Tjiptono fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata konsumen.[127] Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurmin Arianto dan Jefri Muhammad (2018) yang menyatakan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan karena fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pengunjung atau konsumen dalam melaksanakan aktivitas - aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya.[128] Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asep Dedy and Yogi Alfandi (2022) yang mengemukakan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dandisediakan oleh penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.[129] Dengan demikian maka H_2 dalam penelitian ini dinyatakan dapat diterima.

3. Kualitas Pelayanan dalam perspektif Bisnis Islam harus dilandasi oleh beberapa hal pokok yang meliputi kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan keterampilan yang bagus. Kemudian, Fasilitas dalam perspektif Bisnis Islam berkaitan erat dengan usaha suatu

---

[125] Ratu Syifa Nabila Khansa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Purijakarta Barat)," *Jurnal STEI Ekonomi* 20, no. Xx (2020): 2, http://repository.stei.ac.id/3253/1/Jurnal Indo Ratu Syifa-dikonversi.pdf.

[126] Radevino Akbarezky and Eko Boedhi Santoso, "Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Mie Setan Malang," *J A B Jurnal Aplikasi Bisnis* 5, no. 2017 (2019): 270–273.

[127] Prasetyo, Susanto, and Maharani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen."

[128] Nurmin Arianto and Jefri Muhammad, "Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa," *Jurnal Semarak* Vol 1, no. No.1 Februari (2018): hal. 110.

[129] Asep Dedy and Yogi Alfandi, "Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sari Ater Hot Springs," *Jurnal Sains Manajemen* 4, no. 1 (2022): 18–25.

perusahaan penyedia barang atau jasa untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang bertujuan untuk menimbulkan kenyamanan dan kepuasan bagi pengunjung tempat publik atau konsumen. Oleh sebab itu, sebagai pengelola harus menyediakan fasilitas yang dibutuhkan konsumen secara baik dan memadai. Selanjutnya, Kenyamanan Konsumen dalam perspektif Bisnis Islam rasa aman dan nyaman itu tidak hanya dirasakan dalam bidang materiil, namun juga dirasakan dalam aspek immateril, kejiwaan dan ruhiyah. Islam menghendaki keamanan dan kenyamanan itu harus berdimensi sosial. Keamanan itu bukan semata berkedudukan sebagai hak, melainkan kewajiban dan fardhu serta urgensitas yang dibebankan tanggung jawabnya kepada manusia sebagai pengelola bumi.

B. Saran

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini tentunya masih ada kesalahan dan kekurangan baik dalam penulisan, penyusunan teori, sistematika dan analisis datanya. Sehingga penulis memberikan saran yang menjadi suatu dorongan untuk memberikan hasil yang bagus, maka ada beberapa hal sebagai berikut:

1. Saran Teoritis

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini sumber-sumber dan referensi yang terkait secara langsung dengan penelitian yang digunakan masih kurang. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya agar lebih memperbanyak lagi sumber-sumber dan referensi yang akurat terkait dengan permasalahan yang diangkat. Serta bagi peneliti selanjutnya sebaiknya waktu yang digunakan untuk meneliti dan mengumpulkan data lebih diperpanjang agar dapat melakukan wawancara secara mendalam.

2. Saran Praktis

Bagi pengelola Mall Boemi Kedaton Kota Bandar Lampung sebagai objek penelitian ini, dari hasil penelitian kiranya dapat dijadikan untuk bahan untuk evaluasi atas kualitas pelayanan serta fasilitas yang diberikan sudah cukup baik, akan tetapi masih adanya beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kenyamanan konsumen. Dalam konteks penelitian ini pengelola untuk memerhatikan kualitas pelayanan serta terus mengembangkan fasilitas yang sudah ada ataupun menambahkan fasilitas – fasilitas baru untuk menunjang kenyamanan konsumen / pengunjung. Kualitas pelayanan yang diberikan selama ini kepada pelanggan untuk selalu ditingkatkan agar pelanggan semakin puas dan merasa nyaman untuk berkunjung dan berbelanja di Mall Boemi Kedaton Kota Bandar Lampung.

3. Saran Akademis

a) Bagi Perkembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta menambah informasi bagi perkembangan ilmu manajemen bisnis syariah khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kenyamanan konsumen ditinjau dari perspektif bisnis Islam.

b) Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas dengan standar pengukuran serta menggunakan metode penelitian yang berbeda dari penelitian ini, serta diharapkan dapat meneliti variabel-variabel lain selain pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas, karena terdapat faktor-faktor lain diluar kedua faktor tersebut yang dapat mempengaruhi kenyamanan konsumen.

DAFTAR RUJUKAN

Ade Syarif Maulana, Pengaruh Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI, Jurnal Ekonomi, Vol. 7, No.2, 2016, Hal. 124.

Akbarezky, Radevino, and Eko Boedhi Santoso. "Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Mie Setan Malang." *J A B Jurnal Aplikasi Bisnis* 5, no. 2017 (2019): 270–273.

Alfajar, Fachrul, Mustainah, Muzakir Tawil, and Jetty Jetje Polii. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu." *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.* 1, no. 1 (2021): 37–50.

Ansori, M. *Metode Penelitian Kuantitatif*. 2nd ed. Surabaya: Airlangga University Press, 2020.

Apulina Sembiring, Erika. "Pengaruh Metode Pencatatan Persediaan Dengan Sisitem Periodik Dan Perpetual Berbasis SIA Terhadap Stock Opname Pada Perusahaan Dagang Di PT Jasum Jaya." *Accumulated Journal (Accounting and Management Research Edition)* (2019).

Arianto, Nurmin, and Jefri Muhammad. "Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa." *Jurnal Semarak* Vol 1, no. No.1 Februari (2018): hal. 110.

Arif, Nur Rianto Al. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: ALFABETA, 2012.

Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Pengajaran: Secara Manusiawi*. Jakarta: Rineka Cipta, 1993.

———. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Azhar, Ade Wahyuni, and Hasnan Nasrun. *Menulis Laporan Penelitian Bagi Penulis Pemula*. Sumatera Barat: Insan Cendekia Mandiri, 2020.

Bob, Foster. *Manajemen Ritel*. Bandung: ALFABETA, 2008.

Dedy, Asep, and Yogi Alfandi. "Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sari Ater Hot Springs." *Jurnal Sains Manajemen* 4, no. 1 (2022): 18–25.

Djafri, Novianty. *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental). Idea Publishing.*, 2018. file:///C:/Users/user/Downloads/Novianty-Djafri-BUKU-Manajemen-Pelayanan-Berbasis-Revolusi-Mental (3).pdf.

Endang, Endang, and Sugiyanto Sugiyanto. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gudang Komoditi Sistem Resi Gudang Kabupaten Bojonegoro." *Jurnal Manajemen* 4, no. 3 (2019): 1031.

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. 9th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.

———. "Pergeseran Paradigma Akuntansi Dari Positivisme Ke Perspektif Sosiologis Dan Implikasinya Terhadap Pendidikan Akuntansi Di Indonesia." *Maksi 7* (2017).

Hadi, Sutrisno. *Statistik Dalam Basica Jilid 1*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 1991.

Hasanah, Siti Mutmainatul. "Pengaruh Pelayanan, Tata Letak Dan Kenyamanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Indomaret Di Jalan Pakisan Bondowoso." *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember*, no. April (2018): 1–14.

Hermawan, Iwan. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed Method)*. Kuningan: Hidayatul Quran, 2019.

Lay, Agus B. *Manajemen Pelayanan*. PBMR ANDI, 2021.

Lubis, Alfi Syahri, and Nur Rahmah Andayani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service

Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam." *Journal of Applied Business Administration* 1, no. 2 (2018): 232–243.

Mamahit, A. Y., and A. Rahman. *Metodologi Penelitian*. Manado: Yayasan Bina Lentera Insan, 2019.

Maulana, Salam, and Muhajirin Muhajirin. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aisy Cabang Bima." *Jurnal Disrupsi Bisnis* 4, no. 4 (2021): 372.

Mindarti, Lely Indah. *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Yang Baik*. Universitas Brawijaya Press, 2016.

Prasetyo, Muslih Dwi, Susanto Susanto, and Bernadetta Diansepti Maharani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 9, no. 1 (2021): 17–26.

Ratu Syifa Nabila Khansa. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Purijakarta Barat)." *Jurnal STEI Ekonomi* 20, no. Xx (2020): 2. http://repository.stei.ac.id/3253/1/Jurnal Indo Ratu Syifa-dikonversi.pdf.

Riduan, and Akdon. *Rumus Dan Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung: ALFABETA, 2013.

Ristiani, Ida Yunari. "Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat." *Jurnal Coopetititon* X1, no. 2 (2020): 165–178. http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat.

Riyadin. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1689–1699.

Rutjuhan, Arta, and Ismunandar Ismunandar. "Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Mahfoed Life Gym." *Pamator Journal* 13, no. 1 (2020): 105–109.

S.H, Febria. "Perancangan Alat Ukur Kualitas Perangkat Lunak Menggunakan Komponen ISO/IEC 9126." *E-JURNAL JISITI : Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi* (2015).

Santoso, Joko Bagio. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen." *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 16, no. 01 (2019): 127–146.

Sarjono, Haryadi, and Winda Julianita. *SPSS vs LISREL : Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.

Setiawan, Ajis, Nurul Qomariah, and Haris Hermawan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Popolo Coffee." *Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 9, no. 2 (2019): 114–126. http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2819/2206.

Setiawan, Budi. "Teknik Hitung Manual Analisis Regresi Linear Berganda Dua Variabel Bebas" (2017).

Srijani, Ninik. "Di Aston Madiun Hotel & Conference Center Ninik Srijani , Achmad Sukma Hidayat Universitas PGRI Madiun Pendahuluan Perkembangan Usaha Dewasa Ini Telah Diwarnai Dengan Berbagai Macam Persaingan Di Segala Bidang . Melihat Kondisi Tersebut Menyebabkan Para P." *Jurnal Penelitian Ilmu*

Ekonomi WIGA 7 (2017): 31–38.
Sugiyono. *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. Bandung: ALFABETA, 2013.
———. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: ALFABETA, 2017.
———. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: ALFABETA, 2015.
Sulaeman, Elis. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Charly VHT Family Karaoke Cabang Garut)." *Jurnal Manajemen Maranatha* 14, no. 2 (2015): 175–196.
Sunardi, and Sri Handayani. "Kualitas Pelayanan Dalam Islam Dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia." *ISLAMINOMIC JOURNAL* 1 No.1 (2019): 85–99.
Suryanto. "APPBI Prediksi Tingkat Kunjungan Ke Mal Naik Jadi 80 Persen Di 2022." *Antaranews.Com*. Last modified 2022. https://www.antaranews.com/berita/3036861/appbi-prediksi-tingkat-kunjungan-ke-mal-naik-jadi-80-persen-di-2022.
Syadzali, Maulana Mahrus. "Pengaruh Kualitas Pelayanan , Citra Toko Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Perspektif Islam." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 6, no. 03 (2020): 459–468.
Tanjung, Rahman, Cecep Cecep, Devi Sulaeman, Hanafiah Hanafiah, and Opan Arifudin. "Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran (Studi Kasus Di STIT Rakeyan Santang Karawang)." *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)* 3, no. 1 (2019): 234–242.
Taupik Ismail. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung." *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)* 5, no. 1 (2021): 1124–1135.
Trianah, Lilik, Diah Pranitasari, and Siti Zahrani Marichs. "Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan D ' Besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan)" 26, no. 01 (2017): 105–122.
Umar, Husein. *Desain Penelitian MSDM Dan Perilaku Karyawan Paradigma Positivistik Dab Berbasis Pemecahan Masalah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
Website, Melalui, and Resmi Pt. "Analisis Pengaruh Kenyamanan Terhadap Minat Beli Secara Online Pada Pemesanan Tiket Kereta Api Melalui Website Resmi Pt. Kai." *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia* 12, no. 3 (2013): 241–260.
Wisudaningsi, Besse Arna, Irvana Arofah, and Konstansius Aji Belang. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA." *STATMAT : JURNAL STATISTIKA DAN MATEMATIKA* (2019).
Wulansari, Retno, Universitas Pamulang, and Tangerang Selatan. "Jurnal 4 2020" 2, no. 4 (2020): 563–569.
Yasid. "Perilaku Konsumen: Perspektif Konvensional Dan Perspektif Islam." *Bisnis Islam* | VII, no. 2 (2013): 186–200.
Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa Program Sarjana. Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Radin Intan Lampung, 2020.
Yulianthi. 2015. Ilmu Sosial Budaya Dasar, Yogyakarta: Deepublish