

ABSTRAK

Muhammad Rizki Wahyudi, 2023, Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan dan Pemilihan Lokasi Usaha Menurut Perspektif Etika Bisnis Islam di Cafe Wartel: Program Studi Ekonomi Syariah. Fakultas Agama Islam. Universitas Siliwangi.

Kualitas pelayanan dan pemilihan lokasi tempat usaha merupakan bagian penting yang harus dimiliki oleh perusahaan. Dengan adanya kualitas pelayanan dan pemilihan tempat usaha yang baik, maka akan dapat menarik konsumen dan tentunya mendapat keuntungan. Sehingga hal tersebut dapat berdampak positif untuk perusahaan. Permasalahan yang ada di Cafe Wartel adalah masih adanya beberapa kesalahan oleh karyawan dari segi kualitas pelayanan seperti salah pesanan, lamanya pesanan yang diterima oleh konsumen serta tempat usaha yang masih terdapat hal-hal yang bertolak belakang dengan prinsip yang ada pada Islam seperti tempat duduk yang membahayakan konsumen karena berada di pinggir rel. Dari permasalahan-permasalahan yang ada, maka muncul rumusan masalah “Bagaimana penerapan kualitas pelayanan dan pemilihan tempat usaha menurut perspektif etika bisnis islam di *café* wartel?”. Dimana tujuannya yaitu “Mengetahui penerapan kualitas pelayanan dan pemilihan tempat usaha menurut perspektif etika bisnis islam di *Café* Wartel.”

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Adapun sumber data yang diambil adalah sumber primer yaitu *owner*, pegawai, dan Cafe Wartel. Dan data tersebut diperoleh dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian yang diperoleh oleh penulis adalah bahwa Cafe Wartel belum sepenuhnya menerapkan kualitas pelayanan dan pemilihan tempat usaha secara Islam. Hal itu dilihat dari hasil wawancara penulis kepada *owner*, karyawan, dan konsumen di cafe tersebut. Penulis mengambil beberapa indikator kedua aspek (kualitas pelayanan dan pemilihan tempat usaha). Dari indikator-indikator tersebut, Cafe Wartel sebagian besar sudah dapat memenuhinya, namun masih terdapat beberapa permasalahan.

Kata Kunci: Penerapan Kualitas Pelayanan dan Pemilihan Lokasi Menurut Perspektif Islam, Cafe Wartel

ABSTRACT

Muhammad Rizki Wahyudi, 2023, Analysis of the Implementation of Service Quality and Selection of Business Locations According to an Islamic Business ethic Perspective at Wartel Cafes: Islamic Economics Study Program. Faculty of Islamic Religion. Siliwangi University.

The quality of service and the selection of the location of the place of business is an important part that must be owned by the company. With the quality of service and the selection of a good place of business, it will be able to attract consumers and of course benefit. So that it can have a positive impact on the company. The problem at Cafe Wartel is that there are still some mistakes by employees in terms of service quality such as wrong orders, the length of time orders is received by consumers and places of business that still have things that are contrary to Islamic principles such as dangerous seating consumers for being on the sidelines. From the existing problems, the formulation of the problem arises "How is the application of service quality and the selection of a place of business according to the perspective of Islamic business ethics in cafe wartel?". Where the goal is "Knowing the application of service quality and the selection of a place of business according to the perspective of Islamic business ethics at Café Wartel."

In this study the research method used by the author is a qualitative method with a case study approach. The data sources taken are primary sources, namely owners, employees, and Cafe Wartel. And the data obtained by interviews, observation, and documentation.

The research results obtained by the authors are that Cafe Wartel has not fully implemented service quality and the selection of business premises according to Islam. This can be seen from the results of the author's interview with the owner, employees and consumers at the cafe. The author takes several indicators of both aspects (quality of service and selection of business places). From these indicators, most Cafe Wartel have been able to fulfill them, but there are still some problems.

Keywords: *Application of Service Quality and Location Selection According to Islamic Perspective, Cafe Wartel*