

## ABSTRAK

Dila Nurfadilawati, 2024. Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen pada Kedai Seblak Teh Irma Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya : Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan konsumen pada Kedai Seblak Teh Irma Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya dengan metode kualitatif dan menggunakan analisis SERVQUAL. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan etika bisnis Islam diharapkan dapat meningkatkan jumlah pengunjung dan pendapatan serta loyalitas konsumen. Dengan menerapkan kualitas pelayanan dan etika bisnis Islam diharapkan daya beli konsumen dapat meningkatkan pembeli dan pendapatan. Namun pada kenyataannya dilapangan penerapan kualitas pelayanan dan etika bisnis Islam di Kedai Seblak Teh Irma Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya masih belum diterapkan sepenuhnya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan kualitas pelayanan dan penerapan etika bisnis Islam pada Kedai Seblak Teh Irma Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan menggunakan pendekatan analisis SERVQUAL. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan kuesioner. Narasumber pada penelitian ini yaitu konsumen yang pernah menikmati seblak di Kedai Seblak Teh Irma Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya sebanyak 25 orang.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui analisis SERVQUAL diperoleh nilai  $(Q) = 0.763643593$  hal ini menunjukkan bahwa  $(Q) < 1$  yang artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Seblak Teh Irma Manonjaya kurang baik dan perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Implementasi etika bisnis Islam pada Kedai Seblak Teh Irma Manonjaya dalam semua prinsipnya yaitu prinsip yaitu prinsip keseimbangan, prinsip kebenaran, prinsip tanggungjawab, prinsip kehendak bebas dan prinsip perlu adanya perbaikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Analisis SERVQUAL, Etika Bisnis Islam.

## **ABSTRACK**

*Dila Nurfadilawati, 2024. Analysis of Consumer Service Quality at Irma Manonjaya's Seblak, Tasikmalaya Regency: Sharia Economics Study Program, Faculty of Islamic Religion, Siliwangi University*

*This research aims to analyze the quality of consumer service at the Irma Manonjaya Seblak Teh Shop, Tasikmalaya Regency using qualitative methods and using SERVQUAL analysis. Good service quality and in accordance with Islamic business ethics is expected to increase the number of visitors and income as well as consumer loyalty. By implementing service quality and Islamic business ethics, it is hoped that consumer purchasing power can increase buyers and income. However, in reality, the implementation of quality services and Islamic business ethics at the Irma Manonjaya Seblak Teh Shop in Tasikmalaya Regency is still not fully implemented. The aim of this research is to find out how service quality and Islamic business ethics are implemented at the Irma Manonjaya Seblak Teh Shop, Tasikmalaya Regency.*

*The research method used is a qualitative descriptive research method, using the SERVQUAL analysis approach. Data collection techniques in this research were carried out by means of observation, interviews and questionnaires. The sources for this research were 25 consumers who had enjoyed seblak at the Irma Manonjaya Tea Seblak Shop, Tasikmalaya Regency.*

*Based on the analysis results obtained through SERVQUAL, the value ( $Q$ ) = 0.763643593 shows that ( $Q$ ) < 1, which means that the quality of service provided by Seblak Teh Irma Manonjaya is not good and needs to be improved to increase consumer satisfaction.*

*Implementation of Islamic business ethics at Kedai Seblak Teh Irma Manonjaya in all its principles, namely the principle of balance, the principle of truth, the principle of responsibility, the principle of free will and the principle of the need for improvement.*

*Keywords: Service Quality, SERVQUAL Analysis, Islamic Business Ethics.*