

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA CAFE STAY SPACE PLAJU KOTA PALEMBANG
DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**



SKRIPSI SARJANA S1

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)**

OLEH :

RANI MARISKA

642021029

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Kepada Yth,
Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah
Palembang Di
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

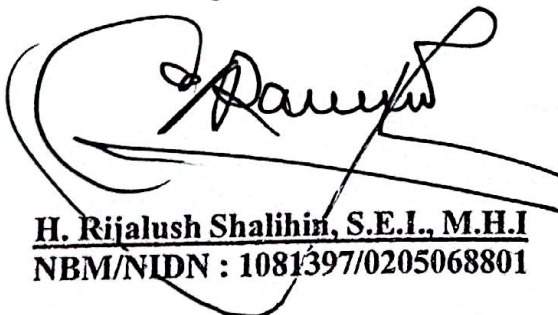
Setelah kami periksa dan diadakan perbaikan-perbaikan seperlunya, maka skripsi yang berjudul : **“ PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA CAFE STAY SPACE PLAJU KOTA PALEMBANG DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM”**. Yang ditulis oleh **RANI MARISKA** telah dapat diajukan dalam sidang munaqasyah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.

Demikian terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

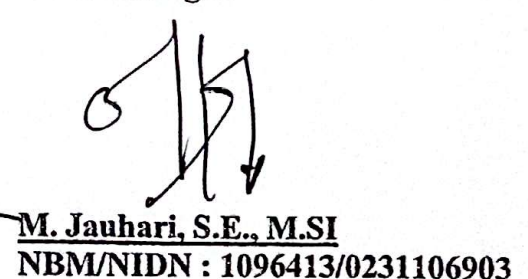
Palembang, 09 April 2025

Pembimbing I



H. Rijalush Shalihin, S.E.I., M.H.I
NBM/NIDN : 1081397/0205068801

Pembimbing II



M. Jauhari, S.E., M.SI
NBM/NIDN : 1096413/0231106903

HALAMAN PENGESAHAN

Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan pada Cafe Stay Space Plaju Kota Palembang dalam perspektif ekonomi Islam

Yang ditulis oleh: Rani Mariska, NIM.642021029

Telah di Munaqosahkan dan dipertahankan

Didepan panitia penguji skripsi

Pada tanggal 16 April 2025

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat

Memperoleh :

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, 5 April 2025

Universitas Muhammadiyah Palembang

Fakultas Agama Islam

Panitia Penguji

Ketua

Dr. Rulitawati, S.Ag., M.Pd.I
NBM/NIDN.895938/0206057201



Sekretaris

H. Rijalush Shalihin, S.E.I., M.H.I
NBM/NIDN.1081397/205068801

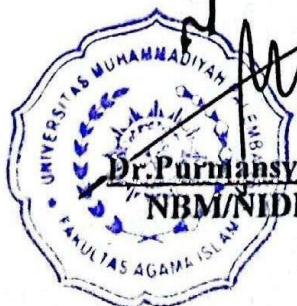
Penguji I

Dr. Drs. Hoirul Amri M.E.Sy
NBM/NIDN.1098817/0212056605

Penguji II

Hendri Nur Alam, S.E., M.Si
NBM/NIDN.1231101/0222108202

Mengetahui,
Dekan Fakultas Agama Islam



Dr. Purmansyah Ariadi S.Ag., M.Hum
NBM/NIDN.731454/0215126904

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rani Mariska

Nim : 642021029

Judul Skripsi : **Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan pada Cafe Stay Space
Plaju Kota Palembang dalam Perspektif Ekonomi Islam.**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian pemikiran serta pemaparan asli dari saya sendiri, jika terdapat karya orang lain saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikianlah pernyataan ini sayabuat jika dikemudian hari ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Univeritas Muhammadiyah Palembang.

Palembang, 10 April 2025

Penulis



Rani Mariska

Nim 642021029

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Setetes keringat Orang tuaku yang keluar, ada seribu langkah ku untuk maju.

Allah tidak mengatakan hidup ini mudah, tetapi Allah berjanji bahwa Bersama kesulitan
Ada kemudahan. (Q.S. Al-Insyirah : 5-6)

Dan satu lagi Allah tidak membebani seseorang melainkan Sesuai dengan kesanggupannya.
(Q.S. Al-Baqarah: 286)

Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi. tak ada mimpi yang patut diremehkan lambungkan
Setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang kau harapkan

(Maudy Ayunda)

Skripsi ini Ku persembahkan kepada :

- ❖ Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- ❖ Kedua orang tua saya tercinta, Ibu dan Ayah yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih untuk semua yang sudah di lakukan, saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk ayah dan ibu.
- ❖ Ayuk dan adikku yang selalu memberikan semangat sama-sama memotivasi untuk terus berjuang demi keluarga.
- ❖ Diri saya sendiri, Rani Mariska. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan. Ayo berkembang lebih jauh lebih indah lagi, lebih ceria lagi. You've been great for getting this far, don't let irresponsible people hurt u! Someday you'll find that you are brighter than the star. Just be strong, just be brave, and be sure. Yes you can!
- ❖ Pembimbing I dan II serta semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.
- ❖ Sahabat dan teman-teman seperjuangan
- ❖ Universitasku dan Almamaterku

ABSTRAK

Rani Mariska, 642021029. Skripsi dengan judul " Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan pada Cafe Stay Space Plaju Kota Palembang dalam perspektif ekonomi Islam". Rumusan masalah penelitian ini adalah (1) Bagaimana persepsi konsumen terhadap Kualitas Pelayanan pada Cafe Stay Space Plaju Kota Palembang. (2) Bagaimana Kualitas Pelayanan pada Cafe Stay Space Plaju Kota Palembang. (3) Bagaimana Standar pelayanan dalam perspektif Ekonomi Islam. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap Kualitas Pelayanan, mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada cafe stay space Plaju kota Palembang dan untuk mengetahui standar pelayanan dalam dalam ekonomi Islam. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik Observasi, wawancara dan dokumentasi, studi pustaka. Data yang dikumpulkan tersebut bersumber dari data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari proses interview wawancara dokumentasi. Adapun data sekunder yaitu mencakup buku-buku yang mempunyai hubungan dengan yang akan diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, persepsi konsumen terhadap Kualitas Pelayanan pada Cafe Stay Space Plaju Kota Palembang hasilnya sangat baik dan mendekati sangat memuaskan bagi konsumen. Serta kualitas pelayanan pada Cafe Stay Space Plaju Kota Palembang sudah sesuai dengan perspektif ekonomi Islam sebagai mana di jelaskan pada Q.S Al-Baqarah ayat 267.

Kata kunci : Persepsi,Konsumen, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, berkat rahmat, taufiq, hidayah dan inayah dari Allah SWT, skripsi yang berjudul: Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan pada Cafe Stay Space Plaju Kota Palembang dalam perspektif Ekonomi Islam. Dapat penulis selesaikan dengan tanpa adanya halangan yang berarti. Dalam penulisan ini penulis mendapat bimbingan dan sasaran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan ini dapat terealisasi. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Orang Tua ku tercinta, Ibu dan Ayah serta Ayuk dan adikku yang selalu mendoakan keberhasilanku, menjadi penyemangat hidupku serta memberikan dukungan moril dan materil selama penulis menjalani studi.
2. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E, M.M, selalu Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang
3. Bapak Dr. Purmansyah Ariadi, S.Ag.,M.Hum., selalu Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang
4. Bapak Rijalush Shalihin, S.E.I., M.H.I selaku Pembimbing Akademik dan selalu Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah memberikan bimbingan nya dari Awal kuliah, telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan sampai persetujuan terhadap skripsi ini.
5. Bapak M.Jauhari S.E.,M.SI, selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah bersedia meluangkan waktu,tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak M. Jauhari S.E.,M.SI selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah dan Bapak Hendri Nur Alam, selalu Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah
7. Para dosen, pegawai administrasi, karyawan dan seluruh civitas akademik Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang karena peran dan keberadaan mereka juga studi ini dapat terselesaikan.
8. Kepada Pemilik, Manager dan seluruh karyawan Cafe Stay Space Plaju kota Palembang yang telah membantu memberikan fasilitas dan waktunya.
9. Rekan-rekan seperjuangan yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan motivasi selama menjalankan masak kuliah di Universitas Muhammadiyah Palembang.

Kepada mereka semua, penulis ucapkan terima kasih dan hanya untaian ucapan terima kasih dan permohonan maaf, semoga bimbingan dan bantuan yang telah diberikan dapat bermanfaat dan amal saleh mereka di terima serta mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah swt. Penulis menyadari bahwa karena keterbatasan yang ada pada diri penulis, hasil penulisan ini masih jauh dari sempurna. Kritik dan saran demi untuk lebih sempurnanya penelitian ini sangat penulis hargai dan harapkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Palembang, 06 April 2025

Penulis

Rani Mariska

Nim. 642021029

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN.....ii

HALAMAN PENGESAHAN.....iii

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....iv

MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....v

ABSTRAK.....vi

KATA PENGANTAR.....vii

DAFTAR ISI.....ix

DAFTAR TABEL.....xi

DAFTAR GAMBAR.....xii

BAB 1 PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang..... 2

B. Rumusan Masalah 6

C. Fokus Penelitian 7

D. Fokus Penelitian 7

E. Kegunaan Penelitian..... 8

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN YANG RELEVAN.....9

A. Landasan Teori..... 10

B. Penelitian Relevan..... 28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....32

A. Jenis Penelitian..... 32

B. Situasi Sosial dan Subjek Penelitian 33

1. Situasi sosial..... 33

2. Subjek penelitian	33
C. Jenis dan Sumber Data	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Teknik Analisa Data	37
F. Rencana dan waktu Penelitian	38

BAB IV DESKRIPSI LOKASI, TEMUAN PENELITIAN DAN ANALISIS HASIL

PENELITIAN 39

A. Deskripsi Lokasi Penelitian	39
B. Temuan Penelitian dan Pembahasan Penelitian	45

BAB V PENUTUP 59

A. Kesimpulan.....	59
B. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA 62

LAMPIRAN- LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian yang relevan.....	28
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Cafe Stay Space Plaju Kota Palembang.....	39
Gambar 4.2 Struktur organisasi Café Stay Space.....	40

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan kemajuan sektor kuliner Indonesia khususnya di perkotaan menunjukkan tren yang meningkat. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen. Kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis terkait produk layanan, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan konsumen.¹

Saat ini, berbagai jenis bisnis kuliner termasuk *café*, restoran, dan lainnya semakin berkembang, beberapa gagal bertahan. Sebagian besar bisnis gagal atau bangkrut karena satu atau lebih alasan. Ini termasuk manajemen yang masih sederhana, kurangnya modal usaha, dan kehilangan pelanggan karena mencari produsen lain. Berbagai macam persaingan, terutama di industri makanan dan minuman, baik skala kecil, sedang, maupun besar, menghambat pertumbuhan bisnis. Ini terlihat sejalan dengan pesatnya perkembangan dunia bisnis, yang memungkinkan lebih banyak pengusaha untuk mendirikan dan mengembangkan perusahaan mereka sendiri.² *Coffee shop* yang mampu memberikan kualitas layanan terbaik akan

¹ Tyas Kurniawati dkk, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga , Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember,” *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi* VI(1) (2019): 147.

² Lily Alia Dkk, “Analisis Persepsi Konsumen Dalam Menyusun Strategi Meningkatkan Kualitas Produk Di Cafe Feelter,” *Jurnal Ekonomi Bisnis* 20, no. 1 (2021): 71.

berkembang dan mampu mempertahankan pelanggannya dengan meningkatkan kualitas layanan di seluruh departemen, menjadi yang utama dalam kelangsungan industri ini. Pelanggan akan menilai layanan berdasarkan persepsi mereka.³

Oleh karena itu, pemilik cafe harus membuat rencana dan menentukan cara untuk memenuhi kebutuhan semua pelanggan dan menjaga kualitas pelayanan agar dapat tetap unggul di tengah persaingan bisnis yang ketat. Sebenarnya, perihal pelayanan bukanlah hal yang sulit atau kompleks, tetapi mengabaikan masalah ini akan menyebabkan masalah yang tidak menyenangkan karena ini adalah masalah sensitif. Banyak pelanggan memberikan nilai tambah kepada suatu perusahaan karena mereka memberikan pelayanan yang totalitas kepada pelanggan mereka. Untuk tempat yang mendapatkan nilai tambah ini pastinya mendapatkan keuntungan karena pelanggan akan membicarakan tentang pelayanan yang sempurna itu kepada orang sekitarnya. Sebaliknya, jika pelayanan buruk diberikan, pelanggan akan memberikan nilai kurang kepada perusahaan.

Dalam memberikan layanan kepada seseorang, harus berbasis pada nilai syariah untuk mewujudkan ketaqwaan dalam menjalankan syariat islam. Konsep pelayanan yang baik kepada pelanggan ditemukan dalam Al-Qur'an Surat Al-Imran ayat 159. :⁴

³ Marcus Remiasa dkk, "Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Coffe Shop Asing Dan Coffe Shop Lokal," *Jurnal Manajemen Perhotelan* 3, No.2 (2007): 70–71.

⁴ "QS. Surah Ali-Imran Ayat 159,"

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِنَّ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan 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”. (Q.S. Al-Imran ayat 159)

Dari ayat di atas, dapat peneliti simpulkan, setiap orang muslim harus bersikap lemah lembut agar orang lain merasa nyaman. Karena itu, seperti halnya seorang pelanggan, pelayanan yang baik dapat membuat pelanggan puas.⁵ Pentingnya pelayanan juga memperhatikan persepsi konsumen sebagai tolak ukur keberlangsungan usaha. Persepsi konsumen terhadap Kualitas pelayanan dari sudut pandang ekonomi islam akan berdampak positif jika beberapa prinsip ini diterapkan, misalnya penyajian harus adil baik dalam penyajian produk maupun interaksi dengan

⁵ Aulia Syahfitri Dahrani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Online Shop Ditinjau Dari Perspektif Islam Pada Home Industry Queenna Collection,” *Jurnal Sosial Dan Ekonomi* 3, no. 1 (2022): 31.

konsumen, kejujuran dan kepercayaan serta kepuasan pelanggan (masalah) juga sangat penting, pelayanan yang berkualitas harus memberikan manfaat yang optimal kepada pelanggan seperti kenyamanan, kebersihan dan suasana café yang menyenangkan akan membangun kepercayaan dan kepuasan jangka Panjang. Saat seseorang mengatur dan menginterpretasikan kesan sensoris mereka untuk memberikan arti bagi lingkungan mereka, ini disebut persepsi. stimulus berasal dari proses penginderaan dunia luar atau dunia nyata. Kemampuan manusia untuk membedakan, mengelompokkan, memfokuskan pikiran, dan menginterpretasikan suatu objek dikenal sebagai persepsi.⁶

Berbuat ihsan kepada orang lain adalah pilar sikap melayani dalam Islam. Al-Qur'an memerintahkan orang untuk berbuat baik kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada orang-orang sebelumnya.⁷ surah Al-Qashash ayat 77 Allah berfirman :

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ
اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya : *Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (Kepada Orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat*

⁶ Alizamar Nasbahry Couto, *Psikologi Persepsi Dan Desain Informasi*, Media Akademi, 2016.

⁷ Azhar Lujjatul widad dkk, "Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Qur'an Dan Hadits," *Jurnal Studi Islam* 16 (2020): 364–65.

*baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.*⁸

Salah satu *cafe* yang menarik perhatian adalah *Stay Space* Plaju Kota Palembang, yang berupaya memberikan kualitas pelayanan terbaik untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. *Cafe Stay Space* sendiri adalah *cafe* yang letaknya strategis terdapat di pusat kota di jalan yang memang sering dilalui kendaraan dan dekat dengan gedung pemerintahan dan tidak jauh dari area pendidikan. Sistem kualitas pelayanan pada *café stay space* juga didasarkan pada prinsip-prinsip dasar yang menghormati nilai-nilai keadilan pelayanan, semua pelanggan harus diperlakukan sama, tanpa memandang status social atau ekonomi mereka, standar halal juga merupakan prinsip system kualitas pelayanan. berikutnya adalah keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kebersihan tempat, dan kenyamanan fasilitas yang diberikan. Saat ini, kafe adalah salah satu perusahaan Indonesia yang sedang berkembang. Ini hal ini disebabkan oleh kebutuhan pokok makanan dan minuman setiap orang, yang penting untuk keberlangsungan bisnis.

Menurut perspektif ekonomi Islam, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dengan melihat efektivitas dan efisiensi, tetapi harus juga mempertimbangkan aspek etika dan moral. Konsep pelayanan dalam ekonomi Islam mengedepankan prinsip

⁸ “QS.Al-Qashash Ayat 77,”

bahwa setiap interaksi bisnis harus memberikan manfaat yang adil bagi semua pihak, baik konsumen maupun penyedia layanan. Oleh karena itu, memahami persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan di *Cafe Stay Space* Plaju Kota Palembang menjadi penting untuk mengevaluasi bagaimana cafe ini memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen sesuai dengan nilai-nilai Islam, untuk itu memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan berkualitas tinggi dan sesuai dengan konsep syariah tentu akan berdampak positif pada kelangsungan bisnis. Dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan, diharapkan pelanggan akan kembali untuk mengunjungi cafe Stay space setiap harinya. Karena pelanggan saat ini adalah pelanggan yang sudah tumbuh dan berkembang, cafe Stay Space harus memperhatikan hal ini. Pelanggan dapat mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh *cafe Stay Space* setiap hari.

Oleh karenanya, berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas peneliti ingin melakukan penelitian pada *Cafe Stay Space* Plaju Kota Palembang dalam bentuk penulisan skripsi yang berjudul ***“Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan pada Cafe Stay Space Plaju Kota Palembang dalam persepektif Ekonomi Islam”***

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah pada Penelitian ini adalah :

1. Bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan pada *Café Stay Space* Plaju Kota Palembang ?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan pada *Cafe Stay Space* Plaju Kota Palembang ?
3. Bagaimana standar pelayanan dalam perspektif Ekonomi islam serta dampak standar pelayanan pada *café stay space* plaju Kota Palembang?

C. Fokus Penelitian

Agar Penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang diteliti maka penulis membatasi masalah penelitian ini pada "Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan pada *cafe stay space* Plaju Kota Palembang dalam perspektif ekonomi islam.

D. Tujuan Penelitian

Adapun hal yang menjadi Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk Mengatahui bagaimana Persepsi konsumen terhadap Kualitas Pelayanan pada *Cafe Stay Space* Plaju Kota Palembang.
2. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan pada *cafe stay Space* Plaju Kota Palembang.
3. Untuk Mengetahui standar Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi islam dan dampak Standar pelayanan pada *cafe stay space* Plaju Kota Palembang.

E. Kegunaan Penelitian

Melalui Penelitian tentang persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan pada *Cafe Stay Space* Plaju Kota Palembang, penulis mengharapkan terdapat manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penelitan

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan pada *Cafe Stay Space* Plaju Kota Palembang dalam Persepekti Ekonomi Islam.

2. Bagi *Cafe Stay space* Plaju Kota Palembang

Hasil Penelitian ini akan memberikan informasi dan saran kepada pemilik, pengelola, dan pemangku kepentingan industri mengenai persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan pada *cafe Stay space* Plaju Kota Palembang dan membantu industri menerapkan kebijakan pemasaran yang lebih menguntungkan serta mampu merumuskan strategi dalam menentukan kebijakan. Hal ini dapat menciptakan persepsi positif dan meningkatkan jumlah kunjungan setiap harinya.

3. Bagi Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah koleksi pustaka sehingga dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti sejenis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan di Universitas Muhammadiyah Palembang khususnya di fakultas Agama Islam.

DAFTAR PUSTAKA

- Alaslan, Amtai. *Metode Penelitian Kualitatif*. Rajawali Pers, 2021.
- Alizamar Nasbahry Couto. *Psikologi Persepsi Dan Desain Informasi*. Media Akademi, 2016.
- Amri, Ary Dean, Risky Febri Pratama, Andika Afrilia Setiawan, and Muhammad Ibnu S. “Persepsi Masyarakat Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Kota Jambi Dalam Perspektif Islam” 5 (2023): 99–118.
- Annisa Sri Mulyani. “Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Aplikasi Shopee.” Semarang, 2022.
- Areros, William. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Kopi Senyawa Di Manado” 3, no. 4 (2022).
- Armaniah, Henny, Amas Sari Marthanti, and Faif Yusuf. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang.” *Penelitian Ilmu Manajemen* 2, no. 2 (2019): 63–64. <https://bmspeed7.com>.
- Az. Nasution. *Perlindungan Konsumen*, 1999.
- Azhar Lujjatul widad dkk. “Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Qur’an Dan Hadits.” *Jurnal Studi Islam* 16 (2020): 364–65.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Chusniati, Yeni Fajar, Anom Maruta, and Ni Made Ida Pratiwi. “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Uber Taxi Di Surabaya.” *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis* 3, no. 1 (2017): 4–5.
- Dahrani, Aulia Syahfitri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Online Shop Ditinjau Dari Perspektif Islam Pada Home Industry Queenna Collection.” *Jurnal Sosial Dan Ekonomi* 3, no. 1 (2022): 31.
- Desmawangga. “Studi Tentang Partisipasi Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara Dalam Organisasi Kemahasiswaan Di Faklitas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.” *Jurnal Administrasi Negara* 1 no 2 (2013).

- Dkk, Lily Alia. “Analisis Persepsi Konsumen Dalam Menyusun Strategi Meningkatkan Kualitas Produk Di Cafe Feelter.” *Jurnal Ekonomi Bisnis* 20, no. 1 (2021): 71.
- Dorothea wahyu ariani. *Konsep Kualitas Modul 1*, n.d.
- Ihwanudin, Nandang, Ria Aulia Silvianty, Mohamad Rizky Marwan, Tri Wachyuni Rahayu, Risyad Muhammad Ikmal, Tri Puji Lestari, Elida Darma, et al. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Edited by Nandang Ihwanudin. Jakarta: Widina Bhakti Persada Bandung, 2022.
- Isabella dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Konsep Ekonomi Islam Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kcp Stabat.” *STAI Al-Ishlahiyah Binjai* 19, no. 5 (2022): 4.
- Ivan Santoso. *Ekonomi Islam. Yogyakarta: Lafal Indonesia*. Gorontalo: UNG Press, 2016.
- Latif, Abdul. “Nilai-Nilai Dasar Dalam Membangun Ekonomi Islam,” n.d., 155–56.
- Lestari, Endah. “Persepsi Konsumen Mengenai Harga, Lokasi Dan Kualitas Pasar Terhadap Minat Beli Konsumen Di Pasar Klandasan.” *Jurnal Minfo Polgan* 13, no. 1 (2024): 134. <https://doi.org/10.33395/jmp.v13i1.13491>.
- Loren Goa. *Pelayanan Pastoral Bagi Sesama Yang Membutuhkan*,.
- Marcus Remiasa dkk. “Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Coffe Shop Asing Dan Coffe Shop Lokal.” *Jurnal Manajemen Perhotelan* 3, No.2 (2007): 70–71.
- Misbach, Irwan. *Ekonomi Syariah*. Makassar: Alauddin University Press, 2020.
- Nurdiana Yusrizal. “Analisis Persepsi Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Di Tanjung Morawa.” *Journal Of Social Science Research* 3, no. 2 (2023): 10346.
- Nurhadi. “Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah.” *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 2 (2020): 143. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>.
- Nuruk Giswi Karomah dkk. “Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Restoran Cepat Saji Mcdonald ' s DI JAKARTA.” *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan* 2, no. 3 (2022): 326.

Prasetyo, Adi. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bmt Kaffah Yogyakarta Skripsi*, 2008.

“QS. Al-Ahzab Ayat 21,”

“QS. Al-Insyirah Ayat 7,”

“QS. An-Nahl Ayat 78,”

“QS. Surah Ali-Imran Ayat 159,”

“QS. Al-Qashash Ayat 7,”

Rachman, Arif, Universitas Pertahanan Indonesia, and Hery Purnomo. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&d*. CV Saba Jaya Publisher, 2024.

Rakhmat, Jalaludin. *Psikologi Komunikasi*. Edited by Tjun Surjaman. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007.
https://repository.bbg.ac.id/bitstream/1789/1/Jalaluddin_Rahmat_-.

Rifai Abubakar. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2020.

Setiawan, Christin, Devita Gantina, Sekolah Tinggi, Pariwisata Trisakti, and Kepuasan Pelanggan. “Persepsi Pelanggan Terhadap Layanan Di Darling In The Cup Cafe” 4, no. 2 (2021).

Sirajuddin Saleh. *Analisis Data Kualitatif*. Makassar: Pustaka Ramadhan, 2017.

Siti Ariska Nur Hasanah dkk. “Teori Tentang Persepsi Dan Teori Atribusi Kelley” 3, no. 1 (2024): 45–46.

standar pelayanan. *PELAYANAN*, 2023

Suardi, Ismail. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: (group Penerbit CV. Adi Karya Mandiri), 2019.

Subagyo. *Buku Sederhana Memahami Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen*. Surabaya, 2010.

Sugiono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R*

Dan D. Bandung: Alfabeta, 2011.

Sugiyono. *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung, 2016.

———. *Metode Penelitian Pendidikan, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Ala Beta, 2010.

Susanti, Tripena, and Angelina Fitria Rina Sari. “Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Produk Sabun Lifebuoy Di Kota Pontianak.” *JEMBA : Jurnal Ekonomi Pembangunan, Manajemen Dan Bisnis, Akuntansi* 1, no. 2 (2021): 123–37. <https://doi.org/10.52300/jemba.v1i2.2991>.

Tyas Kurniawati dkk. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga , Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember.” *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi* VI(1) (2019): 147.

Walgito, Bimo. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: ANDI. Yogyakarta: Andi Offset, 2010.

Yanuar Surya Putra. “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas TegalRejo Kota Salatiga Tahun 2012” 5, no. 10 (2012): 14.

Zikri, Ahmad, and Muhammad Ikhsan Harahap. “Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera.” *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen* 2, no. 1 (2022): 924.

zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.