

ABSTRAK

Nama: Ila Nurlaila, NIM 121401006, Judul Skripsi: *Pengaruh Pelayanan Jual Beli terhadap Kepuasan Konsumen Muslim (Studi di PT. Rakata Realitindo, Bumi Rakata Asri, Cilegon)*.

Penelitian ini dilakukan di PT. RAKATA REALITINDO, BUMI RAKATA ASRI, CILEGON bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen muslim di PERUMAHAN BUMI RAKATA ASRI, CILEGON. Sehubungan dengan penelitian yang telah penulis lakukan di tempat tersebut, penulis melihat bahwa pelayanan jual beli rumah yang ditawarkan oleh PT. Rakata Realitindo mampu membuat para konsumen percaya dan membuat proses dalam pembeliannya lebih mudah dan aman. Manajemen pelayanan yang dimiliki oleh perusahaan yang menawarkan jasa dibidang property tersebut meyakinkan para konsumennya sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan dari pembelian rumah tersebut.

Permasalahan yang akan dirumuskan oleh penulis adalah: 1) bagaimana pengaruh pelayanan jual beli terhadap kepuasan konsumen. 2) bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jual beli rumah. 3) bagaimana pengaruh pelayanan jual beli terhadap kepuasan konsumen di tinjau dari perpektif ekonomi islam.

Adapun tujuan penelitian ini yaitu: 1) untuk memahami pelayanan jual beli pada kepuasan konsumen. 2) untuk memahami tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jual beli rumah. 3) untuk memahami pengaruh pelayanan jual beli terhadap kepuasan konsumen muslim. Dengan metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif, analisis yang digunakan diantaranya analisis regresi linear sederhana yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis, koefisien korelasi, dan koefisien determinasi.

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan bahwa diketahui $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} ($3,463 > ,1677$), maka dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan jual beli berpengaruh terhadap kepuasan konsumen muslim. Dari hasil perhitungan tersebut diperoleh $r_s = 0,20$ atau 20% yang berarti bahwa pelayanan jual beli berpengaruh terhadap kepuasan konsumen muslim, dan 80% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: *Pelayanan, Kepuasan Konsumen*