

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Agama Islam merupakan agama yang mengatur seluruh sumber kehidupan (*way of life*). Dan aturan agama Islam diberikan oleh Allah Swt kepada manusia melalui petunjuk rasul-rasul-Nya, yang mana aturan tersebut berupa Aqidah, Ahlak dan Syariat Islam.¹ Petunjuk ini diberikan oleh Allah Swt agar manusia dalam menjalankan khalifahan di dunia ini dengan sebaik-baiknya dan juga mampu menjaga bumi beserta isi-Nya.

Di Indonesia dikenal sebagai salah satu Negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Agama Islam sendiri mempunyai tata cara dan hukum dalam penerapannya, tidak hanya dari segi ibadah (sholat, zakat, puasa dan haji) saja yang memiliki pedoman pelaksanaannya. Akan tetapi Islam juga menjelaskan kesunnahan dan kewajiban yang harus dilakukan oleh umat muslim selain beribadah kepada Allah Swt, salah satu kesunnahannya yaitu melaksanakan Aqiqah. Anak merupakan anugerah dari Allah Swt yang diberikan kepada setiap umat manusia. Setiap orang akan berusaha keras untuk bisa mendapatkan anak untuk menjadi generasi penerus dikemudian hari. Dan ketika mereka telah dilahirkan di dunia, dianjurkan bagi setiap Muslim untuk memberikan kepadanya nama-nama

¹ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek* (Jakarta : Gema Insani Press, 2001),4.

yang baik. Dan saat memberikan nama itu, sekalian disunnahkan untuk menyembelih hewan berupa kambing sebagai aqiqahnya.

Aqiqah merupakan kegiatan menyembelih kambing (anak laki-laki berjumlah dua ekor dan anak perempuan berjumlah satu ekor kambing). Aqiqah adalah amalan paling utama untuk mendekatkan diri kepada Allah Swt, dalam pelaksanaan Aqiqah terdapat rahasia yang sangat menakjubkan, yaitu warisan dari *al-fida'* (digantinya) Ismail dengan seekor domba sehingga menjadi amalan Sunnah bagi anak cucunya. Disisi lain, penyembelihan domba untuk aqiqah ini merupakan pelindung diri dari godaan setan setelah kelahiran anak. Dan perlu diingat, bahwa berbagai rahasia yang terkandung didalam syariat itu lebih agung. Selain itu, aqiqah juga mempererat hubungan kasih sayang diantara anggota masyarakat, dimana mereka berkumpul disuatu tempat untuk menyambut kelahiran sang bayi. Biasanya Aqiqah dilaksanakan pada hari ke tujuh dari hari lahirnya seorang anak.

Menurut bahasa Aqiqah berarti pemotongan. Aqiqah merupakan ibadah Sunnah Mu'akkadah bagi mereka yang mampu.² Telah diriwayatkan dari Hadits, bahwa Nabi Muhammad Saw bersabda :

كُلُّ عُلَا رَهِينٌ بِعَقِيمَتِهِ تُذْبَحُ عَنْهُ يَوْمَ سَابِعِهِ وَ يُخْلَقُ رَأْسُهُ وَ يُسَمَّى
(رواة السائني وأبو داود وأحمد)

² Syaikh Kamil Muhammad Uwaidah, *Fiqh Wanita*, 511.

“Seorang anak yang baru lahir tergadai dengan Aqiqahnya, makadisembelihkan kambing untuknya pada hari tersebut, dicukurrambutnya dan diberi nama”(HR. An-Nasa’i, Abu Daud dan Imam Ahmad).³

Meskipun Aqiqah bukan merupakan ibadah wajib, kesadaran masyarakat muslim untuk menyelenggarakan aqiqah untuk anak-anaknya semakin meningkat. Karena Aqiqah sendiri merupakan tebusan untuk anaknya. Namun di sisi lain mereka tidak mau kerepotan. Tentu ini mendatangkan rezeki bagi para pengusaha jasa layanan Aqiqah, tak terkecuali pada LAZNAS “NURUL HAYAT”. Dulu kebanyakan orang menyembelih dan mengolah daging kambingnya sendiri, tapi kini tidak lagi. Lantaran kesibukan, banyak orang tua tidak punya waktu yang cukup untuk menyiapkan sendiri Aqiqah buat si buah hatinya. Kini banyak orang cenderung memilih layanan jasa masakan Aqiqah yang siap saji, yang hanya tinggal memesan segala kebutuhan ke *catering* Aqiqah terdekat.

Aqiqah Nurul Hayat kota Kediri berdiri pada tahun 2011. Aqiqah Nurul Hayat Kediri merupakan salah satu pelopor Aqiqah siap saji di Kediri yang sudah mempunyai sertifikasi Halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan dari Dinas Kesehatan (DEPKES) dengan No. 503.443.51/ JB-08618/ 436.6.3/ VIII/2012. Nurul Hayat merupakan sebuah unit usaha dari Lembaga Nurul Hayat yang berpusat di Kota Surabaya. Laznas Nurul Hayat merupakan laznas yang mandiri artinya

³Syaikh Kamil Muhammad Uwaidah, *Fiqh Wanita* (Jakarta : Pustaka Al-Kautsar, 2008), 511

untuk memenuhi gaji para karyawannya tidak mengambil dana donasi, melainkan dari hasil usaha mandiri Yayasan yang dimilikinya.⁴ Diantara bentuk usaha yang dimiliki oleh Yayasan Nurul Hayat kota Kediri adalah usaha Aqiqah, KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah), Herbal Shop, Berbeku (Barang Bekas Berkualitas). Usaha yang dilakukan oleh Yayasan Nurul Hayat kota Kediri, Aqiqah memberikan kontribusi sebanyak 80%, Herbal Shop 10%, KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah) 5%, dan Berbeku (Barang Bekas Berkualitas) 5%.⁵

Berdasarkan data tersebut sudah terlihat jelas bahwa usaha Aqiqah lah yang paling memberikan kontribusi tinggi bagi lembaga dari beberapa bentuk usaha yang dimiliki oleh Yayasan Nurul Hayat. Berikut adalah hasil observasi awal yang menunjukkan jumlah peserta Aqiqah di Nurul Hayat kota Kediri.

Tabel 1.1

Jumlah Peserta Aqiqah pada tahun 2016 dan 2017

BULAN	TAHUN	
	2016	2017
Januari	34 Orang	14 Orang
Februari	25 Orang	15 Orang
Maret	27 Orang	20 Orang
April	4 Orang	21 Orang
Mei	3 Orang	19 Orang
Juni	2 Orang	19 Orang
Juli	3 Orang	23 Orang
Agustus	1 Orang	21 Orang
September	2 Orang	25 Orang

⁴ Anka, *Staf Administrasi Nurul Hayat Cabang Kediri*, Kediri 07 Mei 2018.

⁵ *Majalah Nurul Hayat*, Edisi 154 November 2016 (Shafar 1438 H).

Oktober	8 Orang	21 Orang
November	3 Orang	22 Orang
Desember	40 Orang	38 Orang
Jumlah	153 Orang	258 Orang

Sumber : data dari kantor Yayasan Nurul Hayat kota Kediri.

Tabel diatas menerangkan bahwa setiap tahun peserta Aqiqah di Nurul Hayat mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Selanjutnya peneliti akan melakukan observasi dari data tersebut, mengenai konsumen yang melakukan pembelian secara ulang (*Repeat Order*).

Berdasarkan data diatas dapat diketahui jumlah penjualan yang dilakukan secara *Repeat Order* (pembelian ulang), yaitu sebagai berikut.

Tabel 1.2

Jumlah penjualan secara *Repeat Order* (pembelian ulang) pada tahun 2016 dan 2017

BULAN	TAHUN	
	2016	2017
Januari	5 Orang	2 Orang
Februari	11 Orang	3 Orang
Maret	9 Orang	5 Orang
April	-	11 Orang
Mei	-	7 Orang
Juni	-	6 Orang
Juli	-	12 Orang
Agustus	-	4 Orang
September	-	12 Orang
Oktober	-	7 Orang
November	-	6 Orang
Desember	-	11 Orang
Jumlah	38 Orang	80 Orang

Sumber : data dari kantor Yayasan Nurul Hayat kota Kediri.

Tabel diatas menerangkan bahwa penjualan Aqiqah secara *Repeat Order* (pembelian ulang) mengalami peningkatan. Dengan adanya pembelian secara berulang yang berarti terdapat adanya kepuasan. Berikut adalah beberapa faktor yang mempengaruhi konsumen Aqiqah di Nurul Hayat kota Kediri :

Tabel 1.3

Faktor yang mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian Aqiqah.

No	Faktor	Jumlah
1	Kualitas Produk	20 Orang
2	Harga	10 Orang
3	Kualitas Pelayanan	36 Orang
4	Brand (Merk)	9 Orang
5	Lain-lain	5 Orang
Jumlah		80 Orang

Sumber data : Berdasarkan observasi bulan Mei 2018.

Berdasarkan pada kedua data diatas, peneliti mengambil data dari 80 orang yang melakukan pembelian secara *Repeat Order* (pembelian ulang) pada tahun 2017. Dimana dengan pemakaian tertinggi tersebut klasifikasi yang dilakukan oleh peneliti diantaranya : Kualitas produk, Harga, Kualitas Pelayanan, *Brand* (merk), dan lain-lain. Dari berbagai pengelompokan tersebut dapat difahami bahwa Kualitas Pelayanan merupakan hal yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pembelian. Dimana hasil yang telah peneliti miliki dari 80 orang sebanyak 36 orang yang memilih dengan Kualitas Pelayanan.

Dengan melihat kondisi yang sekarang ini, setiap jenis usaha harus dilakukan dengan sungguh-sungguh. Artinya dalam melakukan harus memenuhi beberapa unsur yang bisa membuat konsumen semakin percaya dan memilih produk kita. Karena banyaknya persaingan di luar sana. Dari jumlah penjualan yang dilakukan secara *Repeat Order* (pembelian ulang). Oleh sebab itu pelayanan yang baiklah yang harus diperhatikan. Karena itu merupakan pintu utama yang bisa membuat para konsumen menjadi percaya dan juga puas melakukan Aqiqah di lembaga tersebut.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada pembeli akan memberikan kepuasan bagi pembeli yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas pembeli pada pengelola aqiqah (Nurul Hayat) yang bersangkutan. Apabila pelayanan atau jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, begitu juga dengan sebaliknya, apabila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas akan dipersepsikan buruk. Pembeli yang merasa puas akan kualitas pelayanan maka akan melakukan *Repeat Order* (pembelian ulang) kepada pihak pengelola. Karena mereka sudah merasa puas dan sudah percaya terhadap pengelolaan Aqiqah tersebut. Banyak juga pembeli yang sudah melakukan *Repeat Order* (pembelian ulang) karena mereka sudah merasakan sendiri bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan di Nurul Hayat kota Kediri.

Dengan pelayanan yang baik, diharapkan dalam melayani para pembeli bisa semaksimal mungkin, efektif dan efisien sebelum akad

aqiqah dilaksanakan. Sehingga para pembeli akan merasa puas dalam pelaksanaan aqiqah dan berjalan dengan lancar sesuai dengan syariat Islam.

Pada dasarnya kepuasan konsumen mencangkup perbedaan tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.⁶ Dan pada hakikatnya kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidak puasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan konsumen. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka niscaya konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan kerana sifatnya sensitive. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, kualitas pelayanan yang memadai dan etika atau tata karma.⁷

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mendongkrak pangsa pasar suatu lembaga keuangan dan perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah kualitas pelayanan. Fandy

⁶Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction* (Jakarta : Gramedia Pustaka, 2000), 23

⁷Lailatul Munawaroh, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Syariah Pare Kediri* (Kediri : Skripsi STAIN Kediri, 2011), 2

Tjiptono mengemukakan dimensi kualitas jasa yang dibagi dalam lima dimensi yaitu :

1. *Tangibles*, meliputi kondisi fisik fasilitas, peralatan serta penampilan pekerja.
2. *Reability*, yaitu merefleksi konsistensi dan keandalan dari kinerja perusahaan.
3. *Responsiveness*, yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
4. *Assurance*, mencakup keterampilan dan pengetahuan kesopanan, rasa hormat, perhatian dan keramahan pelayanan, kepercayaan dan kejujuran dari si pemberi jasa, bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Emphaty*, meliputi : kemudahan melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.⁸

Melihat pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Aqiqah di Nurul Hayat kota Kediri yang terletak di Jalan Penanggungan No.64 Mojoroto kota Kediri. Jasa catering Aqiqah ini merupakan jasa yang sudah memiliki izin resmi dari MUI dan Departemen Kesehatan. Sebelumnya jasa catering Aqiqah Nurul Hayat ini berada di kantor pusat kota Surabaya dan sekarang membuka cabang di kota Kediri. Di kantor cabang ini lembaga berusaha untuk lebih amanah untuk meningkatkan pelayanan dalam melayani para konsumen yang datang. Hal

⁸Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Malang : Bayumedia Publising, 2006), 273

ini membuktikan keseriusan dalam berusaha melayani dengan semaksimal mungkin untuk para konsumen Aqiqah. Selain itu juru masak yang akan mengelola aqiqah sudah berprofesional dan berpengalaman dalam bidangnya, serta dalam beraqiqah juga sudah termasuk untuk bersedekah untuk yatim dan dhuafa, pendistribusian kepada panti asuhan serta karyawan yang berpengalaman dalam bidangnya.

Dari data dan Observasi awal peneliti mendapatkan data jumlah penjualan Aqiqah dan pembelian secara *Repeat Order* (pembelian ulang) tahun 2016 dan 2017 mengalami peningkatan. Sejalan dengan meningkatnya jumlah penjualan Aqiqah, kepuasan konsumen Aqiqah dipengaruhi oleh indikator antara lain yaitu : (1) Perusahaan atau lembaga selalu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan memuaskan (2) Karyawan membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, (3) Kesopanan, keramahtamahan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pelanggan, (4) Fasilitas fisik yang baik, perlengkapan yang cukup dan para pegawai yang professional (5) Sarana komunikasi yang memadai.⁹

Berdasarkan pemikiran di atas, peneliti mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Aqiqah pada Nurul Hayat kota Kediri”.

⁹M. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu* (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2001), 83

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Aqiqah Nurul Hayat Kediri ?
2. Bagaimana kepuasan Aqiqah di Aqiqah Nurul Hayat Kediri ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Aqiqah di Nurul Hayat Kediri ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dapat ditarik tujuan kesimpulan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Aqiqah Nurul Hayat Kediri.
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan Aqiqah di Aqiqah Nurul Hayat Kediri.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Aqiqah di Nurul Hayat Kediri.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah masukan dan bersifat ilmiah, juga dapat memberi informasi yang bermanfaat untuk

memperkaya khasanah keilmuan terkait dengan kualitas pelayanan yang merupakan suatu faktor pengambilan keputusan pembelian suatu produk atau jasa. Serta menjadi masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dengan disiplin ilmu ekonomi.

2. Kegunaan secara praktis

a. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi wacana serta menambah pengetahuan tentang sesuatu hal yang terjadi pada diri konsumen atau pemakai terkait dengan faktor – faktor yang bisa mempengaruhi dalam pengambilan keputusan pembelian suatu produk.

b. Bagi Aqiqah Nurul Hayat

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai masukan dan pertimbangan dalam menentukan kebijakan atau keputusan dalam rangka meningkatkan jumlah konsumen dengan cara memahami dari segi kualitas pelayanan supaya strategi penjualan bisa berjalan sesuai dengan harapan. Serta bisa memberikan informasi dan wawasan yang dapat memaksimalkan manajemen pada Aqiqah Nurul Hayat.

c. Bagi penulis

Adanya penelitian ini, peneliti mengharapkan dapat meningkatkan kemampuan dalam melakukan sebuah penelitian dan mampu menambah wawasan peneliti.

E. Telaah Pustaka

Telaah pustaka merupakan inspirasi penulis untuk melakukan penelitian. Penulis menelusuri karya lain dari penelitian sebelumnya yang dapat dijadikan sebagai referensi, acuan dan perbandingan dalam penelitian ini. Adapun penelitian sebelumnya yang berkaitan adalah penelitian sebagai berikut :

1. Mia Rahmawati (2012) dengan Judul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : Honda Vario). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan melalui variabel-variabel dimensinya yaitu *product quality*, *price* dan *service quality* terhadap pembentukan Loyalitas Konsumen. Metode Penelitian ini menggunakan analisis data statistic, deskriptif, uji validitas, uji analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis menggunakan softwer IMB SPSS Stastic 20. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pembentukan Loyalitas Pelanggan dan masing-masing dimensinya yaitu *product quality*, *price* dan *service quality* juga mempengaruhi positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dimana dimensi *price* menjadi dimensi yang paling dominan pengaruhnya diantara ketiganya.

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas Y : Pengaruh Kepuasan Pelanggan. Sedangkan perbedaannya pada

penelitian oleh Mia Rahmawati yaitu Indikator yang digunakan dalam penelitian dan juga variabel X : Loyalitas Pelanggan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Fitri Nur Kasanah dengan judul “Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Memilih Biro Penyelenggara Haji dan Umrah (Studi Kasus Implementasi Promosi Syariah Pada PT Arminareka Perdana Kantor Perwakilan Yogyakarta)”. Dalam skripsi ini dijelaskan bahwa, pada uji Determinasi parsial diperoleh besarnya pengaruh promosi 0,890 atau sebesar 89% terhadap variabel keputusan memilih biro. Hal ini menunjukkan bahwa promosi dengan bauran promosi secara konvensional yang ditandai dengan karakteristik *marketing syariah* di dalamnya sangat berpengaruh besar terhadap keputusan jama’ah dalam memilih sebuah biro haji. Sisanya 11% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas. Seperti, kebudayaan dan *trend* (pencitraan).¹⁰

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang Y : Kepuasan, sedangkan perbedaannya pada penelitian yang dilakukan oleh Fitri Nur Kasanah adalah X : Pengaruh promosi.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Ida Nurjanah dengan judul “Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam (Studi Kasus Pada BMT_UGT Sidogiri Cabang Jombang)”. Bentuk-bentuk pelayanan dalam perspektif Islam meliputi 5 karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang digunakan

¹⁰Fitri Nur Kasanah, “Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Memilih Biro Penyelenggara Haji dan Umrah (Studi Kasus Implementasi Promosi Syariah Pada PT Arminareka Perdana Kantor Perwakilan Yogyakarta)”. (Skripsi STAIN, Kediri 2013), 77

sebagai panduan, antara lain yaitu jujur, bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-amanah*), tidak menipu (*Al-Kadzib*), jujur hati melayani dengan rendah hati (*Khidmah*), dan tidak melupakan akhirat. Hal ini nampaknya mempengaruhi kepuasan nasabah, ditunjukkan dengan memiliki nilai rata-rata 40,5 yang artinya nasabah dalam variabel kepuasan nasabah bernilai 40,5 yang menunjukkan nilai kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh pelayanan karyawan cukup baik.¹¹

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang Y : Kepuasan, sedangkan perbedaannya pada penelitian yang dilakukan oleh Ida Nurjanah adalah X : Pengaruh pelayanan.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian yang sebenarnya masih harus diujikan secara empiris.¹² Hipotesis merupakan dugaan tentang kebenaran mengenai hubungan dua variabel atau lebih.¹³ Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis nol (H₀)

Adalah hipotesis yang tidak ada pengaruhnya antara variabel X dan variabel Y. Adapun hipotesis (H₀) dalam penelitian ini adalah “tidak ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Aqiqah pada Nurul Hayat Kota Kediri”.

¹¹Ida Nurjanah, “Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam (Studi Kasus Pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang)” (Skripsi STAIN, Kediri 2013), 66

¹²Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2002), 69

¹³Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta : PT Rineka Cipta, 1995), 58

2. Hipotesis Alternatif (Ha)

Adalah dugaan sementara bahwa suatu fakta yang terdapat dalam suatu situasi dapat diduga akan menimbulkan akibat tertentu. Adapun hipotesis (Ha) dalam penelitian ini adalah “ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Aqiqah pada Nurul Hayat Kota Kediri”.

G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan-anggapan dasar tentang suatu hal yang dijadikan pijakan berfikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian. Mengacu hipotesis alternatif yang ada, maka asumsi sementara yang diajukan penulis adalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Aqiqah pada Nurul Hayat Kediri. Semakin baik kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pembeli.

H. Penegasan Ilmiah

Penulis akan menjelaskan mengenai istilah-istilah yang digunakan dalam judul skripsi ini agar tidak terdapat perbedaan penafsiran atau perbedaan dalam menginterpretasikan, juga memberikan arah dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dan untuk memberikan pengertian kepada pembaca mengenai apa yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Judul yang digunakan dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Aqiqah pada Nurul Hayat kota Kediri”, penegasan dari istilah-istilah diatas adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan adalah suatu penilaian terhadap pelanggan dengan hasil kinerja pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan atau lembaga supaya mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan pelanggan.¹⁴
2. Kepuasan Konsumsi merupakan bagian dari teori pelaku konsumen. Kepuasan yang maksimal seorang konsumen akan dicapai apabila seluruh pendapatannya telah dibelanjakan dan saat terpenuhinya syarat maksimum, yaitu tercapainya kondisi dimana *Utilitas marginal* dari mata uang terakhir yang dibelanjakan untuk barang lain.¹⁵

¹⁴Greorius, *Strategi dan Program Pemasaran* (Yogyakarta : Andi Offset, 2005), 7

¹⁵Muhammad, *Ekonomi Mikro dalam Perspektif Islam* (Yogyakarta : BPFE, 2005), 19