

ABSTRACT

Novia Nur Faida, 2023. "**Analysis of Asfa Mart Services Widang District Tuban Regency in the Perspective of Islamic Service.**" Thesis. Lamongan Islamic University.

This study entitled Analysis of Asfa Mart Services, Widang District, Tuban Regency in the Perspective of Islamic Service, uses a type of qualitative research and an analytical descriptive approach. The purpose of this study is to find out how the service provided by employees to Asfa Mart consumers and to find out how the services provided by employees to consumers are viewed from Islamic service. The results of this study, the first is that the services provided can be said to be good, although there are still some that are not in accordance with the service SOP that has been determined by the owner of Asfa Mart, such as employees never greeting consumers who come to the store, and there is one employee who lacks friendly to consumers. However, the overall service provided has been carried out well, such as explaining exactly and clearly what consumers ask, being adept at serving customers, being polite and friendly, providing adequate facilities, and being ready to help consumers who are in trouble. The second is from the perspective of Islamic business ethics, the services provided in general can be said to be quite good, but there are some who have not applied Islamic business ethics. For example, employees do not want to be responsible for defective products that have already been purchased by consumers, there are several products that are expired and sold by employees, there are several products whose prices are not the same between the shelves and the cash register, and there is one employee who is not friendly to consumers. For the whole, it has implemented Islamic service by being fair to all consumers, giving freedom to consumers when shopping, being friendly by explaining what consumers ask, providing halal products, apologizing when making mistakes, and providing appropriate refunds to consumers.

Keywords: Service, Islamic service, minimarket.

ABSTRAK

Novia Nur Faida, 2023. “**Analisis Pelayanan Asfa Mart Kecamatan Widang Kabupaten Tuban dalam Perspektif Pelayanan Islami.**” Skripsi. Universitas Islam Lamongan.

Penelitian ini berjudul Analisis Pelayanan Asfa Mart Kecamatan Widang Kabupaten Tuban dalam Perspektif Pelayanan Islami, menggunakan jenis penelitian kualitatif serta pendekatan deskriptif analitis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan kepada konsumen Asfa Mart serta mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen ditinjau dari pelayanan Islami. Hasil penelitian ini, yang pertama adalah pelayanan yang diberikan dapat dikatakan sudah baik, meskipun masih ada beberapa yang belum sesuai dengan SOP pelayanan yang telah ditentukan oleh pemilik Asfa Mart seperti karyawan tidak pernah menyapa konsumen yang datang ke toko, dan ada salah satu karyawan yang kurang ramah kepada konsumen. Tetapi dari keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah dilakukan dengan baik seperti menjelaskan dengan tepat dan jelas apa saja yang konsumen tanyakan, cekatan saat melayani konsumen, sopan dan ramah, meminta maaf dan berterima kasih. Yang kedua dilihat dari indikator pelayanan Islami, dimana pelayanan yang dilakukan secara umum dapat dikatakan sudah baik, namun ada beberapa segi yang belum menerapkan pada pelayanan secara Islami. Seperti karyawan tidak menjamin kelayakan produk yang mereka jual, tidak menjamin terhadap produk cacat yang terlanjur dibeli oleh konsumen, dan ada salah satu karyawan yang bersikap kurang ramah kepada konsumen. Untuk keseluruhan sudah menerapkan pada pelayanan Islami seperti andal dalam menjelaskan apa yang konsumen tanyakan, tanggap ketika ada konsumen yang sedang kesusahan, menyediakan fasilitas yang memadai, menunjukkan tempat barang yang konsumen tidak ketahui, dan menjamin kehalalan produk.

Kata Kunci: Pelayanan, pelayanan Islami, minimarket.