



**PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
PENGAMBILAN KEPUTUSAN KONSUMEN
MENGUNAKAN JASA
DI QITHMIR *PET CARE* CABANG TULUNGAGUNG
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

NISA WIDYAWATI, MEI SANTI*

* *STAI Muhammadiyah Tulungagung*

Email: mei.11051987@gmail.com

ABSTRACT

As social beings, humans definitely need help from other parties to meet their needs. Basically consumption is built on two things, namely needs (hajat) and use or satisfaction (benefits). Rationally, a person will never consume an item when he does not need it and does not benefit from it. In the perspective of Islamic economics, these two elements have a very close relationship (interdependence) with consumption itself. Service quality is the level of quality whether or not the service depends on the ability of the service provider to meet customer expectations consistently. Although the results of the services will not be exactly the same.

This research is included in the type of field research (field research) with a qualitative research approach and data collection is done by observation, interview and documentation techniques.

Based on the results of the study, it can be stated that the Role of Service Quality in Consumer Decision Making Using Services at Qithmir Pet Care Tulungagung Branch, namely Qithmir Pet Care applies three basic service

concepts, namely sincerity, service compatibility with Shari'a, and trying to serve the best service.

Keywords: *Service Quality, Satisfaction, Customer*

ABSTRAK

Sebagai makhluk sosial, manusia pasti membutuhkan bantuan dari pihak lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Pada dasarnya konsumsi dibangun atas dua hal, yaitu kebutuhan (hajat) dan kegunaan atau kepuasan (manfaat). Secara rasional, seseorang tidak akan pernah mengkonsumsi suatu barang manakala dia tidak membutuhkannya dan tidak mendapatkan manfaat darinya. Dalam perspektif ekonomi Islam, dua unsur ini mempunyai kaitan yang sangat erat (interdependensi) dengan konsumsi itu sendiri. Kualitas Jasa merupakan tingkat mutu baik tidaknya jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Meskipun hasil dari jasa tidak akan sama persis.

Penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan penelitian secara kualitatif dan pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikemukakan bahwa Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa di Qithmir Pet Care Cabang Tulungagung yaitu di Qithmir Pet Care menerapkan tiga konsep dasar pelayanan yaitu keikhlasan, kesuaian pelayanan dengan syariat, dan berusaha melayani dengan pelayanan terbaik.

Kata Kunci: *Kualitas Jasa, Kepuasan, Konsumen*

PENDAHULUAN

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Di dalam teori ekonomi, kepuasan seseorang dalam mengonsumsi suatu barang dinamakan *utility* atau nilai guna. Kalau kepuasan terhadap suatu benda semakin tinggi, maka semakin tinggi pula nilai gunanya. Sebaliknya, bila kepuasan terhadap suatu benda semakin rendah maka semakin rendah pula nilai gunanya. Dalam Islam, tujuan konsumsi bukanlah konsep utilitas melainkan kemaslahatan. Konsep utilitas sangat subjektif karena bertolak pada pemenuhan kebutuhan atau *needs*. Masalah dipenuhi berdasarkan

pertimbangan rasional normatif dan positif, maka ada kriteria yang objektif tentang suatu barang ekonomi yang memiliki masalah ataupun tidak.¹

Sebagai makhluk sosial, manusia pasti membutuhkan bantuan dari pihak lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Kebutuhan hidup manusia jika ditinjau dari tingkat kepentingannya dibagi menjadi tiga golongan, yaitu kebutuhan primer, sekunder, dan tersier. Kebutuhan tersier merupakan kebutuhan yang dipenuhi setelah kebutuhan primer dan sekunder sudah terpenuhi. Umumnya, masyarakat yang telah memenuhi kebutuhan primer dan sekunder akan mencari sesuatu yang dapat memberikan kesenangan seperti hiburan, salah satunya yaitu dengan memelihara hewan. Mayoritas pemilik hewan peliharaan biasanya merupakan masyarakat yang memiliki jumlah penghasilan menengah ke atas, sehingga pemilik hewan peliharaan biasanya tidak tanggung-tanggung dalam memfasilitasi hewan peliharaannya. Bahkan tidak jarang banyak orang yang menganggap hewan peliharaannya sebagai sosok yang penting dalam hidupnya layaknya keluarga. Sehingga tidak menutup kemungkinan memelihara hewan dapat bergeser menjadi kebutuhan sekunder bagi sebagian orang. Layaknya manusia, memberikan perawatan kepada hewan peliharaan terutama dalam hal kesehatan sangatlah penting, karena hal tersebut sudah menjadi tanggung jawab utama bagi pemilik hewan.²

Hal inilah yang mengawali munculnya fasilitas-fasilitas khusus bagi hewan peliharaan. Bagi pemilik hewan peliharaan, dengan adanya fasilitas yang tersedia saat ini sangatlah membantu, terutama di tengah padatnya aktivitas yang dimiliki, sehingga menyebabkan kurangnya waktu untuk merawat dan memberikan perhatian terhadap hewan peliharaannya. Hal tersebut berakibat pada banyaknya hewan peliharaan yang terlantar. Kewajiban seorang pemilik hewan adalah memelihara

¹HES Unida Gontor, *Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam*, <https://hes.unida.gontor.ac.id/kepuasan-konsumen-dalam-perspektif-islam/>, diakses pada 30 April 2021

²Ahmad, *Kebutuhan Manusia: Pengertian, Macam, Contoh dan Alat Pemuas*, <https://www.gramedia.com/literasi/kebutuhan-manusia/>, diakses pada 30 April 2021

hewan peliharaannya dengan penuh kasih sayang dan tanggung jawab. Melihat potensi pasar di Tulungagung yang mayoritas adalah peminat hobi pemelihara hewan kesayangan, maka Qithmir *Pet Care* terfokus pada pelayanan kebutuhan hewan peliharaan yang pada saat ini pasien terbanyak adalah anjing dan kucing. Qithmir *Pet Care* yang berada di Ruko Panggungrejo Permai no 8, Jl. Raya Mojopanggung, Kauman, Tulungagung yang merupakan klinik cabang dari Qithmir *Pet Care* Pusat yg berada di Jl Gus Dur GG Langgar No. 10A Jombang. Fasilitas yang disediakan oleh Qithmir *Pet Care* dapat dikatakan memadai bagi pelayanan untuk hewan, seperti adanya praktek dokter hewan, antar jemput pasien, rawat inap, USG, titip sehat, vaksinasi, operasi minor maupun mayor dan juga salon.³

Jasa pelayanan kesehatan hewan lainnya yang terdapat di sekitar Qithmir *Pet Care* Tulungagung disajikan pada Tabel 1.1

Tabel 1.1
Daftar tempat jasa layanan kesehatan hewan di Kabupaten Tulungagung

Nama Layanan Kesehatan Hewan	Alamat
<i>Pet Care Animalia</i>	Jl Pahlawan GG 1, Rejoangung, Kec. Kedungwaru, Kab. Tulungagung
<i>Momo Pet Shop</i>	Jl Abdul Fattah no 18, Batangsaren, Kec. Kauman, Kab. Tulungagung
<i>Easy Pet Care</i>	Jl P. Sudirman GG 2, no 8 Kenayan, Kec. Tulungagung, Kab. Tulungagung
PDHB CV Sukhoi	Jl. Panglima Sudirman GG 8 no 49 Kepatihan, Kec. Tulungagung, Kab. Tulungagung

Sumber: Buku Telfon Info (2018)⁴

³<https://www.google.com/maps/place/Qithmir+Pet+Care+TA/@-8.0510264,111.8768078,15z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0xd5109c27b18d95ec!8m2!3d-8.0510264!4d111.8768078>, *Maps Place Qithmir Pet Care*, diakses pada 06 april 2021

⁴<https://bukutelepon.cybo.com/ID/kabupaten-tulungagung/dokter-hewan-dan-klinik-hewan/>, *Buku Telepon Dokter Hewan DAN Klinik Hewan Kabupaten Tulungagung*, diakses pada 06 april 2021

Persaingan dalam usaha di bidang jasa pelayanan kesehatan hewan yang semakin ketat, membuat Qithmir *Pet Care* perlu memiliki suatu keunggulan agar dapat bertahan dan dipercaya oleh konsumen. Salah satu cara untuk mempertahankan konsumen yaitu dengan memberikan kualitas jasa yang lebih baik dari para pesaing dan memenuhi harapan konsumen agar dapat menciptakan kepuasan pada konsumen. Sebagai contoh, dengan tidak hanya mementingkan kenyamanan hewan peliharaan saja, tetapi kenyamanan bagi para pemilik hewan peliharaan pun perlu diperhatikan. Hal ini dikarenakan, konsumen semakin ketat dalam memilih layanan yang digunakan serta cenderung menginginkan layanan yang lebih baik lagi dari sebelumnya. Oleh karenanya, penting untuk memahami karakteristik yang dimiliki oleh konsumen.

Adanya Kenaikan jumlah pengunjung yang dialami Qithmir Pet Care tidak terlepas dari adanya kepuasan yang diterima pengunjung atas pembelian yang dilakukan. Namun, terdapat juga penurunan jumlah pengunjung yang dapat memengaruhi pendapatan Qithmir *Pet Care*, hal ini mungkin Disebabkan semakin bertambahnya jasa pelayanan kesehatan hewan yang muncul sehingga konsumen memiliki pilihan dalam melakukan pembelian.

Pengetahuan mengenai kualitas jasa dan memahami karakteristik konsumen dengan baik, akan membantu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen sehingga konsumen akan merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan. Maka dari itu peneliti mengambil judul **“Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa di Qithmir Pet Care Cabang Tulungagung Perspektif Ekonomi Islam”**.

DEFINISI KUALITAS PELAYANAN

Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Kualitas pelayanan tidak dipandang berdasarkan sudut pandang produsen melainkan dari persepsi orang yang menerima pelayanan.

Harapan pelanggan bisa berupa tiga standar, yaitu:⁵

- a. *Will expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diantisipasi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya.
- b. *Should expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepantasnya diterima konsumen.
- c. *Ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.

KUALITAS PRODUK DAN JASA

Kualitas Produk dan Jasa Menurut Kotler dan Amstrong, kualitas adalah karakteristik produk dalam kemampuannya memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan dan bersifat laten. Garvin dan A. Dale Timpe menilai kualitas sebagai keunggulan yang dimiliki produk tersebut. Kotler juga mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan ciri serta sifat barang/jasa yang berpengaruh pada kemampuan memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat. Sedangkan menurut Tjiptono, kualitas merupakan perpaduan sifat dan karakteristik yang menentukan sejauhmana keluaran bisa memenuhi prasyarat kebutuhan pelanggan atau menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya. David Garvin, professor administrasi bisnis pada Harvard University telah mengidentifikasi 8 (delapan) dimensi yang berbeda, yakni:⁶

- a. Dimensi *Performance* (Kinerja). Dimensi ini menyangkut karakteristik fungsi produk, sejauhmana produk dapat berfungsi sesuai fungsi utama produk

⁵Alit Sariono, *Upaya Menciptakan Kepuasan Pelanggan dengan Pengelolaan Service Quality (SERVQUAL)*, Manajerial, Vol. 9. No. 17, Juli 2010, available at: <https://ejournal.upi.edu/index.php/manajerial/article/view/1798>, diakses pada tanggal 19 Mei 2023

⁶Rahmawati, *Manajemen Pemasaran*, (Samarinda: Mulawarman University PRESS, 2016), 23-24

- tersebut, misalnya jam tangan memiliki fungsi utama penunjuk waktu.
- b. Dimensi *Features*. Dimensi ini yang menyangkut karakteristik pelengkap, berisi kelengkapan fitur-fitur tambahan. Selain punya fungsi utama, biasanya suatu produk juga dilengkapi fungsi-fungsi lain yang bersifat komplemen, misalnya handphone dengan fungsi utama sebagai alat komunikasi, tapi dilengkapi juga dengan kamera, *game*, peta dan lain-lain.
 - c. Dimensi Keandalan (*Reliability*). Dimensi ini menyangkut kemungkinan tingkat kegagalan pemakaian.
 - d. Dimensi *Conformance* (Kesesuaian). Dimensi ini melihat kualitas produk dari sisi kesesuaian antara bentuk, ukuran, warna, berat dan bahkan sistem pengoperasian dengan standar atau keinginan tertentu.
 - e. Dimensi Daya Tahan (*Durability*). Dimensi ini berkaitan dengan daya tahan produk jika terus digunakan selama jangka waktu tertentu.
 - f. Dimensi *Service ability*. Dimensi ini melihat kualitas dari kemudahan pengoperasian produk, perbaikan maupun ketersediaan komponen pengganti. Dimensi ini terkait sejauhmana produk dapat dilakukan perawatan sendiri oleh penggunanya.
 - g. Dimensi Estetika. Dimensi ini melihat kualitas suatu barang dari penampilan, corak, rasa, daya tarik, bau, selera dan faktor lain yang menjadi aspek penting dalam kualitas. Dimensi ini menyangkut keindahan, keserasian, kesesuaian yang memberikan daya tarik tersendiri kepada konsumen.
 - h. Dimensi Perceived, Citra dan Reputasi Produk. Dimensi ini terkait kualitas dari persepsi konsumen. Dimensi ini berpacu kepada kualitas sebagai bagian terbesar dari kesan pelanggan terhadap produk dan pelayanan.

KEPUASAN PELANGGAN

Tjiptono, gerakan atau kampanye pelanggan dilandasi pula pada gagasan bahwa pelanggan yang puas cenderung lebih loyal, tidak mudah tergoda untuk beralih ke pemasok yang menawarkan harga lebih murah dan berpotensi

menyebarkan pengalaman. Menurut Kotler, ciri-ciri pelanggan yang merasa puas adalah sebagai berikut:⁷

- a. Menjadi lebih setia atau menjadi pelanggan yang loyal
- b. Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk atau jasa baru dan menyempurnakan produk yang ada
- c. Memberi komentar yang menguntungkan tentang produk perusahaan
- d. Kurang memperhatikan produk/ iklan
- e. Pesaing kurang sensitif pada harga
- f. Memberikan gagasan-gagasan atau ide kepada perusahaan
- g. Membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil daripada biaya pelanggan baru, karena transaksi menjadi rutin.

Kualitas pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan konsumen, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Sedangkan kepuasan adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Dari pengertian-pengertian tersebut menunjukkan bahwa barang atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan yang diorientasikan kepada kebutuhan dan kepentingan konsumen akan memiliki kesempatan yang lebih besar untuk memuaskan konsumen. Kualitas pelayanan sangat penting dalam mendapatkan kepuasan konsumen dan sangat berhubungan erat. Kualitas pelayanan berperan sebagai variabel pendahulu bagi terciptanya kepuasan konsumen. Kualitas akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan

⁷Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandar Jurnal Bisnis dan Manajemen, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*, Vol. 3 No.1. (Januari 2016), available at: <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm/article/view/80> , diakses pada 19 Mei 2023

atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sivadas, Sureshchandar et al dan Selnes juga membuktikan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan.⁸

KONSEP PELAYANAN MENURUT AL-QUR'AN

Pelayanan dalam usaha sangatlah penting, karena usaha erat hubungannya dengan konsumen. konsumen merupakan sumber utama dalam keberlangsungan usaha, sehingga hubungan bisa terjalin dengan baik. Dalam menjalin hubungan dengan konsumen ada tiga konsep dasar pelayanan yang perlu diperhatikan yaitu keikhlasan, kesuaian pelayanan dengan syariat, dan berusaha melayani dengan pelayanan terbaik.

a. Keikhlasan

Keikhlasan adalah suatu yang harus dilakukan dalam melakukan amal perbuatan, begitu halnya dalam memberika pelayanan untuk nasabah. Karyawan setiap memberikan pelayanan harus didasari dengan keikhlasan kepada Allah SWT. Pelayanan yang tidak didasari dengan keikhlasan walaupun terlihat baik tetapi tidak memiliki arti di hadapan Allah SWT.

b. Sesuai dengan Syariat

Syariat adalah aturan Allah SWT yang mengatur seluruh kehidupan manusia. Syariat berisi tentang panduan mengenai masalah ibadah dan berisi tentang panduan mengenai permasalahan kehidupan manusia. Dalam memberikan pelayanan juga harus sesuai dengan syariah dan termasuk produk yang dijual. Ada beberapa prinsip syariah pelayanan yang harus diperhatikan, yaitu:⁹

⁸Husnul Khatimah, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura)*, available at: <http://eprints.undip.ac.id/29580/1/JURNAL.pdf>., diakses pada 07 Februari 2023

⁹Danang Kurniawan, *Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah, Tawazun: Journal of Sharia Economic Law* P-ISSN: 2655-9021, E-ISSN: 2502-8316 Volume 3, Nomor 1, Maret 2020, available at: <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/tawazun/article/download/7835/pdf>., diakses pada 07 Februari 2023

- 1) Prinsip persamaan (*Al-Musawah*) yaitu tidak membedakan pelayanan (QS: Al-Hujarat (26) 13).
 - 2) Prinsip persaudaraan (*Ukhuwah*) yaitu penyelesaian masalah harus diselesaikan dengan prinsip kekeluargaan (QS: Al-Hujarat (26) 10).
 - 3) Prinsip cinta kasih (*Muhabbah*) yaitu bentuk prinsip ini dalam pelayanan misalnya tidak saling menyalahkan ketika ada complain. (QS: Al-Balad (30) 177).
 - 4) Prinsip perdamaian (*Silm*) misalnya penyelesaian masalah dengan cara non litigasi seperti Badan Arbitrase Syariah Nasional (QS: Al-Anfal (11) 61).
 - 5) Prinsip tolong-menolong (*At-ta'awun*) yaitu menolong kesusahan (QS: Al-Maidah (6) 1).
- c. Melakukan yang terbaik

Allah SWT berfirman: “Hai manusia, Sesungguhnya kamu telah bekerja dengan sungguh-sungguh menuju Tuhanmu, Maka pasti kamu akan menemukannya” (QS: Al-Insyiqaq; (30) 6). Ayat ini menerangkan perjalanan hidup manusia dengan melakukan keras untuk mencapai kesenangan. Maka setiap melakukan aktivitas atau pekerjaan harus dilakukan dengan totalitas. Begitu halnya dalam memberikan pelayanan, karyawan harus memberikan pelayanan dengan totalitas. Totalitas pelayanan karyawan disini di samping sesuai dengan SOP yang ditetapkan, tetapi juga harus memberikan kemampuan yang terbaik dan sepenuh hati. Karyawan harus bisa memberikan nilai tambah untuk perusahaan dan memperhatikan para konsumen; baik suasana hati, sikap serta perilakunya. Totalitas dalam memberikan pelayanan harus dilakukan oleh karyawan. Hal ini erat hubungannya dengan firman Allah SWT, yaitu: “Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu (QS: Al-Baqarah (1) 208). Ayat ini menjelaskan bahwa Allah SWT menyeru kepada orang yang beriman untuk masuk kedalam Islam secara keseluruhan (totalitas). Kesimpulannya adalah ini memiliki arti bahwa kita harus

mengamalkan ajaran Islam dengan mengerahkan segenap kemampuan yang. Demikian halnya dengan pelayanan harus diupayakan dengan mengerahkan kemampuan terbaik agar mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan (maksimal).¹⁰

PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA DI QITHMIR *PET CARE* CABANG TULUNGAGUNG

Klinik hewan adalah tempat usaha pelayanan jasa medis veteriner yang dijalankan oleh suatu manajemen dengan dipimpin oleh seorang dokter hewan penanggung jawab dan memiliki fasilitas untuk pengamatan hewan yang mendapat gangguan kesehatan tertentu.

Qithmir Pet Care merupakan usaha pelayanan jasa yang berbentuk Praktek Dokter Hewan Mandiri beralamat di Jalan Merdeka Gg. Langgar No. 10A Jombang sebagai klinik pusat dan Ruko Panggungrejo Permai No 8 Tulungagung sebagai klinik cabang. Dengan konsep pelayanan medis *veteriner* yang berfokus pada hewan kecil/kesayangan. Pelayanan tidak hanya pemeriksaan dokter, melainkan *grooming* dan salon serta *pet shop* dimana juga melayani konsultasi kesehatan dan keperluan pemeliharaan seputar hewan kesayangan khususnya anjing dan kucing. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Drh Mia sebagai berikut:

*“Jasa yang ada di Qithmir Pet Care itu meliputi: Grooming dan salon, konsultasi kesehatan, pemeriksaan kesehatan, laboratorium, USG, operasi atau bedah, Pet Shop, opname, penitipan sehat, jasa layanan antar-jemput”*⁵⁰

¹⁰Danang Kurniawan, *Service Excellent Berdasarkan Perspektif Islam*, Tawazun: Journal of Sharia Economic Law, Vol. 3 No.1, Maret 2020, available at: <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/tawazun/article/download/7835/pdf>., diakses pada 07 Februari 2023

Praktek dokter dimulai pukul 08.00, dimana diawali dengan meeting pagi. Dimaksudkan untuk mempersiapkan appointment pasien yang akan dijemput dan berdo'a bersama. Saat pasien datang, semua akan melewati pemeriksaan dokter. Pasien periksa maupun grooming dan salon.

Strategi mempertahankan kualitas jasa merupakan usaha pengendalian kualitas yang sifatnya menjaga agar kualitas jasa yang diberikan oleh pihak penyedia jasa, minimal senantiasa mempertahankan yang sudah ada atau bahkan lebih meningkatkan mutu pelayanan. Yang pada akhirnya tercipta suatu pelayanan yang unggul atau *excellent service*. Dalam hal ini juga penting memperhatikan kualitas produk dan jasa. Kualitas Produk dan Jasa Menurut Kotler dan Amstrong, kualitas adalah karakteristik produk dalam kemampuannya memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan dan bersifat laten. Garvin dan A. Dale Timpe menilai kualitas sebagai keunggulan yang dimiliki produk tersebut. Kotler juga mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan ciri serta sifat barang/jasa yang berpengaruh pada kemampuan memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat.¹¹

Qithmir *Pet Care* dalam menjaga kualitas pelayanan untuk menjalin hubungan dengan konsumen menerapkan tiga konsep dasar pelayanan yaitu keikhlasan, kesuaian pelayanan dengan syariat, dan berusaha melayani dengan pelayanan terbaik. *Pertama*, Dalam memberikan pelayanan untuk konsumennya harus didasari dengan keikhlasan kepada Allah SWT. Pelayanan yang tidak didasari dengan keikhlasan walaupun terlihat baik tetapi tidak memiliki arti di hadapan Allah SWT. *Kedua*, pelayanan juga harus sesuai dengan syariah termasuk produk yang dijual. Ada beberapa prinsip syariah pelayanan yang harus diperhatikan, yaitu:¹² Prinsip persamaan (Al-Musawah) yaitu tidak membedakan pelayanan (QS: Al-Hujarat (26) 13); Prinsip persaudaraan (Ukhuwah) yaitu penyelesaian masalah harus diselesaikan

¹¹Rahmawati, *Manajemen Pemasaran* (Samarinda : Mulawarman University PRESS, 2016), 23

¹²Kurniawan, *Service Excellent...*, available at: <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/tawazun/article/download/7835/pdf>., diakses pada 07 Februari 2023

dengan prinsip kekeluargaan (QS: Al-Hujarat (26) 10); Prinsip cinta kasih (Muhabbah) yaitu bentuk prinsip ini dalam pelayanan misalnya tidak saling menyalahkan ketika ada komplain. (QS: Al-Balad (30) 177); Prinsip perdamaian (Silm) misalnya penyelesaian masalah dengan cara non litigasi seperti Badan Arbitrase Syariah Nasional (QS: Al-Anfal (11) 61); Prinsip tolong-menolong (At-ta'awun) yaitu menolong kesusahan (QS: Al-Maidah (6) 1). *Ketiga*, Melakukan yang terbaik berdasarkan Firman Allah SWT: “Hai manusia, Sesungguhnya kamu telah bekerja dengan sungguh-sungguh menuju Tuhanmu, Maka pasti kamu akan menemui-Nya” (QS: Al-Insyiqaq; (30) 6) dan firman Allah SWT, yaitu: “Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu (QS: Al-Baqarah (1) 208). Maka setiap melakukan aktivitas atau pekerjaan harus dilakukan dengan totalitas. Begitu halnya dalam memberikan pelayanan, karyawan harus memberikan pelayanan dengan totalitas. Totalitas pelayanan karyawan disini disamping sesuai dengan SOP yang ditetapkan, tetapi juga harus memberikan kemampuan yang terbaik dan sepenuh hati. Karyawan harus bisa memberikan nilai tambah untuk perusahaan dan memperhatikan para konsumen; baik suasana hati, sikap serta perilakunya. Totalitas dalam memberikan pelayanan harus dilakukan oleh karyawan.

KESIMPULAN

Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa di Qithmir *Pet Care* Cabang Tulungagung yaitu di Qithmir *Pet Care* menerapkan tiga konsep dasar pelayanan yaitu keikhlasan, kesuaian pelayanan dengan syariat, dan berusaha melayani dengan pelayanan terbaik. *Pertama*, Dalam memberikan pelayanan untuk konsumennya harus didasari dengan keikhlasan kepada Allah SWT. Pelayanan yang tidak didasari dengan keikhlasan walaupun terlihat baik tetapi tidak memiliki arti di hadapan Allah SWT. *Kedua*, pelayanan

juga harus sesuai dengan syariah termasuk juga dalam produk yang dijual. Ada beberapa prinsip syariah pelayanan yang harus diperhatikan, yaitu: Prinsip persamaan (*Al-Musawah*); Prinsip persaudaraan (*Ukhuwah*); Prinsip cinta kasih (*Muhabbah*); Prinsip perdamaian (*Silm*); Prinsip tolong-menolong (*At-Ta'awun*). *Ketiga*, Melakukan yang terbaik sesuai dengan Firman Allah SWT: “Hai manusia, Sesungguhnya kamu telah bekerja dengan sungguh-sungguh menuju Tuhanmu, Maka pasti kamu akan menemui-Nya” (QS: Al-Insyiqaq; (30) 6) dan firman Allah SWT, yaitu: “Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu (QS: Al-Baqarah (1) 208). Maka setiap melakukan aktivitas atau pekerjaan harus dilakukan dengan totalitas. Begitu halnya dalam memberikan pelayanan, karyawan harus memberikan pelayanan dengan totalitas. Totalitas pelayanan karyawan disini disamping sesuai dengan SOP yang ditetapkan, tetapi juga harus memberikan kemampuan yang terbaik dan sepenuh hati. Karyawan harus bisa memberikan nilai tambah untuk perusahaan dan memperhatikan para konsumen; baik suasana hati, sikap serta perilakunya. Totalitas dalam memberikan pelayanan harus dilakukan oleh karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Rahmawati, *Manajemen Pemasaran*, Samarinda: Mulawarman University PRESS, 2016.
- Ahmad, *Kebutuhan Manusia: Pengertian, Macam, Contoh dan Alat Pemuas*, <https://www.gramedia.com/literasi/kebutuhan-manusia/>, diakses pada 30 April 2021
- <https://www.google.com/maps/place/Qithmir+Pet+Care+TA/@-8.0510264,111.8768078,15z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0xd5109c27b18d95ec!8m2!3d-8.0510264!4d111.8768078> , *Maps Place Qithmir Pet Care*, diakses pada 06 april 2021
- <https://bukutelepon.cybo.com/ID/kabupaten-tulungagung/dokter-hewan-dan-klinik-hewan/> , *Buku Telepon Dokter Hewan dan Klinik Hewan Kabupaten Tulungagung*, diakses pada 06 april 2021

- Fikri, Sirhan, Wahyu Wiyani, Agung Suwandaru *Jurnal Bisnis dan Manajemen, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*, Vol. 3 No.1. (Januari 2016), available at: <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm/article/view/80> , diakses pada 19 Mei 2023
- HES Unida Gontor, *Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam*, <https://hes.unida.gontor.ac.id/kepuasan-konsumen-dalam-perspektif-islam/>, diakses pada 30 April 2021
- Khatimah, Husnul, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura)*, available at: <http://eprints.undip.ac.id/29580/1/JURNAL.pdf>., diakses pada 07 Februari 2023
- Kurniawan, Danang, *Service Excellent Berdasarkan Perspektif Islam*, *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law*, Vol. 3 No.1, Maret 2020, available at: <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/tawazun/article/download/7835/pdf>., diakses pada 07 Februari 2023
- Sariono, Alit, *Upaya Menciptakan Kepuasan Pelanggan Dengan Pengelolaan Service Quality (SERVQUAL)*, *Manajerial*, Vol. 9. No. 17, Juli 2010, available at: <https://ejournal.upi.edu/index.php/manajerial/article/view/1798>, diakses pada tanggal 19 Mei 2023