

ANALISIS PELAYANAN TERHADAP PERILAKU KONSUMEN PERSPEKTIF ETIKA BISNIS TOKO SEMBAKO PADA PASAR INDUK AMUNTAI

Adelia Febrianti¹, Lamsah², Ervica Zamilah³

¹Manajemen, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin,
19311107

²Manajemen, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin,
068805034

³Manajemen, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin,
061510810

adeliafebrianti.nett@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, dimana para pemilik usaha berupa memberi pelayanan kepada perilaku konsumen secara maksimal. Di pasar Induk Amuntai terdapat kurang lebih 25 toko sembako. Banyak faktor yang perlu diperhatikan untuk mempengaruhi pelayanan terhadap perilaku konsumen. Pelanggan akan membandingkan layanan yang diberikan dengan layanan yang mereka harapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan perilaku konsumen terhadap pelayanan toko sembako di pasar Induk Amuntai dalam perspektif etika bisnis. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah jenis penelitian lapangan (*field research*), bersifat deskriptif kualitatif. Sumber data yang peneliti gunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data diperoleh dari pemilik toko sembako, konsumen serta karyawan yang ada dipasar Induk Amuntai. Sumber data sekunder diperoleh dari buku-buku, internet dan kepustakaan lainnya. Metode pengumpulan data, peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode analisis data peneliti menggunakan analisis data kualitatif dengan menggunakan cara berfikir induktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen yang membeli sembako di pasar Induk Amuntai ini termasuk ke dalam perilaku rasional dan irasional. Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam membeli sembako di pasar Induk Amuntai adalah pengaruh lingkungan yaitu masyarakat dan keluarga. Selain itu, ada faktor lain yang mempengaruhi perilaku konsumen yaitu harga dan pelayanan. Pelayanan yang di berikan oleh konsumen di pasar Induk Amuntai belum memenuhi prinsip-prinsip etika bisnis yaitu tanggung jawab dan kebenaran.

DAFTAR PUSTAKA

- A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara, Tahun 2016.
- Adiwarman A Karim, *Ekonomi Mikro Islami*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2020.
- Ali Hasan , *Manajemen Bisnis Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019.
- Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Konsumen*, Bandung: Rafika Aditama, 2022
- Bilson Samamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pusaka Utama, 2018
- Cholid Nurbuko dan Achmadi Abu, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 2019.
- D. Karyani, *Strategi Mengelola Departemen di perusahaan*, Jakarta: Khilma pustaka, 2016
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid Warna & Terjemahnya*, Jakarta: PT Bumi Akasara, 2019.
- Eko Supriyanto, *Ekonomi Mikro Perspektif Islam*, Malang: UIN Malang Pres, 2018
- Fandy Tjiptono dan Chandra Gregorius, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, Tahun 2022.
- Fiktaj Praditiatama, *Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Produk Asus Zenfone (studi kasus Mahasiswa STAIN Prodi Ekonomi Syaraiah angkatan 2011 Tahun 2015)*, kumpulan skripsi lain Metro
- Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Ekonosia, 2022
- Husein Umarr, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2019.
- Irham Fahami, *Etika Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- John c. Mowen dan Michael Minor alih bahasa Dwi Kartini Yahya, *Perilaku Konsumen*, Bandung: Erlangga, 2022.
- Khusnul Khotimah, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Motor Merk Honda (Studi Kasus Di Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram Tahun 2014)*, kumpulan skripsi lain Metro.

- Lexy J Moleung, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rodaskarya, 2014.
- , *Metode Penelitian Kualitatif Edisi revisi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- Lina Anatan dan Lena Ellitan, *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Bisnis Modern*, Bandung: Alfabeta, Tahun 2019.
- M. Nur Rianto Al-Alif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah* Bandung; Alfabeta, 2022.
- Moh. Kasiram, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*, Yogyakarta: Sukse Offset, 2022.
- Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2023.
- Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuanlitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Perrada, 2018.
- Muhammad Ismail Yusanto dan Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta: Gema Insani Press, 2022.
- Muhammad Nazir, *Metode Penelitian*, cet ke-7, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2019.
- Muhammad, *Paradigma, Metodologi dan Aplikasi Ekonomi Syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018.
- Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2022
- Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Edisi Revisi, STAIN Jurai Siwo Metro, 2022.
- Philip Kotler, *Marketing Managemen Alih Bahasa: A. B Susanto, Managemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, penegendalian, prentice Hall*, (Jakarta: Salemba 4, 2020).
- Rafik Issa Beekun, *Etika Bisnis*, Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2014.
- Ristiyanti Prasetijo dan John Ihalauw, *Prilaku Konsumen*, Yogyakarta: PT Andi Offset, Tahun 2014.
- Rony Kountor, *Metode Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- S. Nasution, *Metode Research Penelitian Ilmiah*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2022.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Praktik, Edisi Revisi*, Jakarta: Renika Cipta, 2020.
- Sri Mulyani, *Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Produk Tabungan Perbankan Syariah (studi kasus pada BRI Syariaah cabang Solo)*. www.academia.edu

Sutrisno Hadi, *Metodelogi Research Jilid 2*, Yogyakarta: Andi Offset, 1994.

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2020 Sugiono,
Metode Penelitian Manajemen, Bandung: Alfabeta, 2023

Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, IAIN Metro, Tahun 2016.

Vina Sri Yuniarti, *Prilaku Konsumen Teori dan Praktik*, Bandung: Pustaka Setia,
2015.

W. Gulo, *Metodelogi Penelitian*, Jakarta: Grasindo, 2022.

<https://tipsrberbaserbi.blogspot.com/2015/01/prinsip-prinsip-etika-bisnis-islami.html>

[https://www.studilmu.com/blogs/details/metode-pengukuran-kepuasan-pelanggan,](https://www.studilmu.com/blogs/details/metode-pengukuran-kepuasan-pelanggan)

[https://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam,](https://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam)
[https://www.publikasiilmiah.unwahas.ac.id/index.php/AKSES/article/view/445/567,](https://www.publikasiilmiah.unwahas.ac.id/index.php/AKSES/article/view/445/567) (jurnal ekonomi dan bisnis , vol, 1, no. 1 april 2016)

<http://Koqyun.Wordpress.com/2013/10/14/32/Koqyun> Blog's, *Perilaku Konsumen Islam*