

## ABSTRAK

Ayu Safira. Nim 20.2.21.009. *Analisis Pelayanan pada Dealer Astra Motor Sangatta berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam*. Skripsi Jurusan Syariah Program Studi Ekonomi Syariah STAI Sangatta Kutai Timur. Dibimbing oleh Imrona Hayati, M.Pd selaku pembimbing I dan Totok Adhi Prasetyo, M.M selaku pembimbing II.

Pelayanan yang baik dalam dunia otomotif menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dealer Astra Motor Sangatta sebagai salah satu dealer terkemuka di daerahnya dan perlu mengevaluasi kualitas pelayanannya, terutama dalam perspektif ekonomi Islam yang mengedepankan prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan etika. Analisis ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar bisnis konvensional, tetapi juga selaras dengan nilai-nilai syariah.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dealer Astra Motor Sangatta dengan menggunakan perspektif ekonomi Islam. Tujuan spesifik penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan yang ada, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam.

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pelanggan Dealer Astra Motor Sangatta, serta observasi langsung terhadap proses pelayanan di dealer tersebut. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan analisis dokumentasi terkait standar pelayanan dan kebijakan internal dealer. Data yang terkumpul kemudian di analisis data melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data atau kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Dealer Astra Motor Sangatta sudah memenuhi beberapa aspek dari prinsip dasar ekonomi Islam. Seperti keadilan dalam transaksi dan transparansi informasi. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki, seperti peningkatan dalam sarana dan prasarana dan lebih intensif dalam penerapan melayani konsumen secara kekeluargaan. Studi ini memberikan rekomendasi bagi Dealer Astra Motor Sangatta untuk lebih memperkuat implementasi prinsip-prinsip ekonomi Islam guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi dealer lain dalam menerapkan ekonomi Islam dalam layanan mereka.

Kata kunci: Pelayanan, Ekonomi Islam, Keadilan, Transparansi, Etika Bisnis