

responsibility (ketanggapan), *assurance* (kemampuan / jaminan), dan *emphaty* (empati). Keunggulan kualitas pelayanan dapat memberikan pelayanan jasa secara langsung terhadap kebutuhan mahasiswa beserta informasi lain yang kurang di mengerti. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kecakapan berkomunikasi, *performance*, penampilan para staf, dan tata letak ruangan. Kualitas pelayanan yang diterapkan di Prodi Ekonomi Syariah sangat efektif dan dapat meyakinkan mahasiswa sehingga berhasil meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan terhadap pelanggan. Perbedaannya, Muzakki menggunakan teori kepuasan pelanggan dan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. sedangkan penelitian ini menggunakan teori manajemen mutu terpadu untuk menganalisis pelayanan pelanggan dan menggunakan metode penelitian kualitatif studi kasus.

Penelitian kedua yang relevan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Fita Fitriyah Sari²¹, 2014, dengan judul "*Implementasi Sistem Manajemen Mutu dalam Pengembangan Organisasi SMP Progresif Bumi Shalawat Sidoarjo*", Prodi Manajemen Dakwah, Jurusan Manajemen dan Pengembangan Masyarakat, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Sunan Ampel Surabaya. Fokus masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah bagaimana implementasi sistem manajemen mutu dalam pengembangan

²¹Fita Fitriyah Sari, 2014, "*Implementasi Sistem Manajemen Mutu dalam Pengembangan Organisasi SMP Progresif Bumi Shalawat, Sidoarjo*", Skripsi, Prodi Manajemen Dakwah, Jurusan Manajemen dan Pengembangan Masyarakat, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Sunan Ampel Surabaya.

organisasi SMP Progresif Bumi Shalawat Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dalam bentuk studi kasus.

SMP Progresif Bumi Shalawat menerapkan sistem manajemen mutu yang telah disesuaikan dengan standar persyaratan yang ditetapkan. Tujuannya adalah untuk menetapkan dan mengendalikan proses pengembangan organisasi dalam segala hal yang dibagi menjadi tiga bagian yaitu pengembangan fisik, kualitas pendidikan, dan kualitas SDM. Semua pengembangan organisasi tersebut telah ditetapkan di dalam visi, misi, tujuan organisasi, sasaran mutu, dan kebijakan mutu. Implementasi sistem manajemen mutu dalam pengembangan organisasi SMP Progresif Bumi Shalawat Sidoarjo ini berperan aktif untuk mengembangkan organisasi dengan proses awal yang dilakukan yaitu dengan menerapkan tahapan P-D-C-A yang dikemukakan oleh Deming's.

Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang manajemen mutu dengan menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif studi kasus. Perbedaannya dalam hal obyek penelitiannya, dimana Sari menggunakan SMP Progresif Bumi Shalawat Sidoarjo sebagai objek dan teori yang digunakan adalah teori pengembangan organisasi. Sedangkan penelitian ini menggunakan obyek penelitian di Daarul Qur'an Wisatahati Surabaya dan teori yang digunakan adalah teori tentang pelayanan pelanggan.

Penelitian ketiga yang relevan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Rusyda Maulidia²², 2014, dengan judul “*Analisis Hukum Islam Terhadap Peralihan Akad Simpanan Qurban Menjadi Pembiayaan Qurban di Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Daarul Qur’an Wisatahati Surabaya*”, Prodi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah), Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Sunan Ampel Surabaya. Penelitian ini bertujuan menjawab pertanyaan tentang (1) Bagaimana peralihan akad simpanan qurban menjadi pembiayaan qurban di Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Daarul Qur’an Wisatahati Surabaya? (2) Bagaimana analisis hukum Islam terhadap peralihan akad simpanan qurban menjadi pembiayaan qurban di Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Daarul Qur’an Wisatahati Surabaya?

Sehubungan dengan rumusan masalah tersebut, Maulida mengumpulkan data yang dibutuhkan melalui teknik dokumentasi dan melakukan wawancara dengan informan kunci serta responden yang terkait. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif dengan pola pikir deduktif, yaitu dengan berpijak pada teori pembiayaan murabahah yang kemudian dikemukakan berdasarkan fakta-fakta tentang peralihan akad simpanan qurban menjadi pembiayaan qurban di KJKS Daarul Qur’an Wisatahati Surabaya.

Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu (1) Peralihan akad dari simpanan qurban menjadi pembiayaan qurban di KJKS Daarul Qur’an

²²Rusyda Maulidia 2014, “*Analisis Hukum Islam Terhadap Peralihan Akad Simpanan Qurban Menjadi Pembiayaan Qurban di Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Daarul Qur’an Wisatahati Surabaya*”, Skripsi, Prodi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah), Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Sunan Ampel Surabaya.

