



**ANALISIS PENERAPAN KUALITAS
PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL PADA BAZNAS KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

**Disusun Oleh:
Uyun Zahrousshofi
NIM.04030420055**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Uyun Zahrousshofi
NIM : 04030420055
Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Pada BAZNAS Kota Surabaya”** adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surabaya, 27 Desember 2023

Yano membuat pernyataan

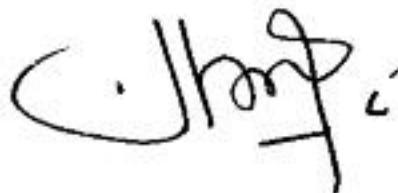


**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING
SKRIPSI**

Nama : Uyun Zahrousshofi
NIM : 04030420055
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan
Metode Servqual Pada BAZNAS Kota
Surabaya
Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 20 Desember 2023

Menyetujui
Pembimbing,



Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM
NIP. 196212141993031002

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN
MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL PADA
BAZNAS KOTA SURABAYA”

SKRIPSI

Disusun Oleh

Uyun Zahroushhofi (04030420055)

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Strata Satu

Pada tanggal 27 Desember 2023

Tim Penguji

Penguji I



Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM

NIP. 196212141993031002

Penguji II



H. Mufti Labib, Lc., M.Cl

NIP. 196401021999031001

Penguji III



Ahmad Khairul Hakim, S.Ag., M.Si

NIP. 197512302003121001

Penguji IV



Airlangga Bramayudha, MM

NIP. 197912142011011005





**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinhsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Uyun Zahrousshofi
NIM : 04030420055
Fakultas/Jurusan : Fakultas Dakwah dan Komunikasi / Prodi Manajemen Dakwah
E-mail address : uyunzahro25@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif atas karya ilmiah :
 Sekripsi Tesis Desertasi (Lain-Lain)
yang berjudul :
Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Pada BAZNAS Kota Surabaya

_____ beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 15 Januari 2024

Penulis

(Uyun Zahrousshofi)

ABSTRAK

ANALISIS PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL PADA BAZNAS KOTA SURABAYA

(Uyun Zahroushofi) Skripsi S1, Program Studi
Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Sunan
Ampel Surabaya.

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang terdapat perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang diperoleh. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan penerapan kualitas menggunakan servqual sebagai metodenya. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini ialah bagaimana penerapan kualitas pelayanan yang ada pada BAZNAS Kota Surabaya dan bagaimana analisis penerapan kualitas pelayanan dalam perspektif metode servqual. Peneliti menggunakan metode kualitatif sebagai pendekatan penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan

dokumentasi. Teknik analisis data dimulai dengan hasil transkrip data wawancara, wawancara, kemudian dokumentasi berupa bukti yang sesuai dengan data mengenai hal yang berupa transkrip, buku dan berupa foto. Teknik validasi data menggunakan triangulasi data. Dari hasil penelitian ini menjelaskan bahwa untuk memenuhi kebutuhan klien penerapan kualitas pelayanan menggunakan metode servqual dapat dilakukan dengan menerapkan lima elemen penting dari metode *service quality* yakni tangibels (bukti fisik), reliability (kemampuan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan emphaty (kepedulian).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Metode Servqual

ABSTRACT

*ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF
SERVICE QUALITY USING THE SERVQUAL METHOD
AT BAZNAS CITY OF SURABAYA (Uyun Zahrousshofi)
Bachelor's Thesis, Da'wah Management Study Program,
Sunan Ampel State Islamic University Surabaya.*

Service quality is something where there is a difference between reality and customers' expectations for the services they receive. The quality of service provided to consumers must function to provide maximum satisfaction, therefore in order to provide service it must be carried out in accordance with the service function. This research aims to explain the implementation of quality using servqual as the method. The problem formulation in this research is how to apply service quality at BAZNAS Surabaya City and how to analyze the application of service quality from the perspective of the servqual method. Researchers use qualitative methods as a research approach. This research uses data collection techniques using interviews, observation and documentation. The data analysis technique begins with the results of interview data transcripts, interviews, then documentation in the form of evidence that matches the data regarding things in the form of transcripts, books and photographs. The data validation technique uses data triangulation. The results of this research explain that to meet client needs, implementing service quality using the servqual method can be done by applying five important

elements of the service quality method, namely tangibility (physical evidence), reliability (ability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee) and empathy (care).

Keywords: Service Quality, Servqual Method



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBINGI	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
1. Manfaat Teoritis.....	12
2. Manfaat Praktis.....	12
E. Definisi Konsep.....	13
1. Kualitas Pelayanan.....	13
2. Metode Servqual.....	14
F. Sistematika Pembahasan.....	16
BAB II	19
KAJIAN TEORITIK	19
A. Kerangka Teoritik	19
1. Kualitas Pelayanan	20
a. Definisi Kualitas Pelayanan	20

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi	22
c. Dimensi Kualitas Layanan	23
d. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam 25	
2. Metode Servqual	31
a. Definisi Metode Servqual	31
<u>b. Dimensi Metode Servqual</u>	<u>33</u>
c. Konsep Service Quality (Servqual).....	34
d. Pendekatan Service Quality	36
e. Metode Servqual Dalam Perspektif Islam .	38
B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	44
BAB III.....	63
METODE PENELITIAN.....	63
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	63
B. Lokasi Penelitian.....	65
C. Jenis dan Sumber Data.....	66
D. Tahap-tahap Penelitian	69
E. Teknik Pengumpulan Data	75
F. Teknik Validitas Data.....	78
G. Teknik Analisis Data.....	80
BAB IV	83
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	83
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	83

1. Sejarah Berdirinya BAZNAS Kota Surabaya	83
2. Visi dan Misi BAZNAS Kota Surabaya	86
3. Struktur Organisasi	87
4. Program Yang Ditawarkan	87
B. Penyajian Data	90
1. Penerapan Kualitas Pelayanan	92
2. Penerapan Metode Servqual Pada Pelayanan	
110	
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	125
1. Penerapan Kualitas Pelayanan	125
2. Penerapan Metode Servqual Pada Pelayanan	
135	
BAB V	147
PENUTUP	147
A. Kesimpulan	147
B. Saran dan Rekomendasi.....	150
C. Keterbatasan Penelitian	151
DAFTAR PUSTAKA	153
LAMPIRAN	160

DAFTAR PUSTAKA

- Almantara, I Putu Sugi, Made Sudarma, dan Ida Bagus Alit Swamardika, “Penilaian Tingkat Kepuasan Layanan Produk/Jasa dengan Metode Service Quality Model,” *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, 20.2 (2021), 223
[<https://doi.org/10.24843/mite.2021.v20i02.p06>](https://doi.org/10.24843/mite.2021.v20i02.p06)
- Az-zuhaili, Wahbah. *Tafsir Al-Wasith* Jilid 1. Jakarta: Gema Insani, 2013.
- C.F Kwok, Angus, “*The Evolution Of Management Theories: A Literature Review.*” *Nang Yan Bussiness Journal* 3 No. 1 (April 2014): 34-35.
- Farida, Umma, “2354-6204 2549-4546,” *Hermeneutik: Jurnal Ilmu Al Qur'an dan Tafsir*, 10 no 2 (2016), 17
- Firliana, Rina, Patmi Kasih, dan Heni Siti Sulastri, “Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual),” *Semnasteknomedia Online*, 4.1 (2016), 1-4–205
[<https://ojs.amikom.ac.id/index.php/semnastekno>](https://ojs.amikom.ac.id/index.php/semnastekno)

- media/article/view/1308>
- Hua, Ang Kean, “Pengenalan Rangkakerja Metodologi dalam Kajian Penyelidikan : Satu Kajian Kes,” *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 1.1 (2016), 17–23
- Hamka. *Tafsir Al- Azhar* Jilid 6. Jakarta: Gema Insani, 2015. *Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur“an.*
- Tafsir Al-Qur“an Tematik Jilid 6.Jakarta: Kamil Pustaka, 2014.
- Ilman, Radix, Sri Indriani, dan Emmalia Adriantantri, “METODE SERVICE QUALITY (Studi Kasus Tabungan Amanah BANK BPR Syariah Kota Mojokerto),” 3.2 (2020), 86–92
- Lestari, Ade, Azmi Fitrisia, dan Ofianto, “Metodologi ilmu pengetahuan: kuantitatif dan kualitatif dalam bentuk implementasi,” *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4.6 (2022), 8558–63
- Lubis, Alfi Syahri, dan Nur Rahmah Andayani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam,” *Journal of Applied Business Administration*, 1.2 (2018), 232–43

<<https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>>

Mita Hardiani, “Pelayanan Oke,” *Pergikuliner*, 2017, 9–

46

<<https://pergikuliner.com/restaurants/surabaya/genki-sushi-tegalsari>>

Monalisa, Siti, Arrofik Zulkarnaen, Jurusan Sistem,

Informasi Fakultas, Sains Dan, Teknologi Uin, et al., “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Infromasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG)

Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus : Kemenag Kota Pekanbaru),” *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 11.2 (2014), 282–89

Novita, Rice, dan Wan Mulyani Egusti, “Penerapan Metode Servqual Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Pengarsipan,” 12.November (2019), 2579–5406

Nugrahani, Farida, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, Cakra Books (Solo, 2014), I

Penilasari, Yanistiya, dan Jaka Nugraha, “Penggunaan Servqual dalam Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi di Kecamatan Gayungan Surabaya,”

Jurnal Pendidikan Ekonomi, 15.2 (2021), 207–20

<<https://doi.org/10.19184/jpe.v15i2.24624>>

Prananda, Yandra, Dyah Rachmawati Lucitasari, dan

Muhammad Shodiq Abdul Khannan, “Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan,”

Opsi, 12.1 (2019), 1

<<https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>>

Pristiria, Riska Aidina, Kismartini Kismartini, dan Ida

Hayu Dwimawanti, “Faktor â€“ Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pertanahanan Kota Semarang,” *Perspektif*,

11.2 (2022), 533–46

<<https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5897>>

Rijali, Ahmad, “Analisis Data Kualitatif,” *Alhadharah:*

Jurnal Ilmu Dakwah, 17.33 (2018), 81

<<https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.237>>

4>

Said, Syihabudin, Tenny Badina, dan Syarah Syahidah,

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Loyalitas Muzakki Melalui Kepuasan Muzakki

Sebagai Variabel Intervening Pada Badan Amil

- Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Serang,” *Syi`ar Iqtishadi : Journal of Islamic Economics, Finance and Banking*, 4.1 (2020), 1
<<https://doi.org/10.35448/jiec.v4i1.8177>>
- Saidatuningtyas, Ifa, Muhammad Alde Rizal, Wina Choiriningrum, Kata Kunci, Kualitas Pelayanan, Service Quaity Servqual, et al., “Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Di Kantor Pos Cimahi,” 12.01 (2022), 1–8
- Sanyuan, Fernando, “Analisis perbaikan kualitas pelayanan menggunakan metode service quality (Servqual) di PT. Bestindo Cakra Utama,” *JENIUS : Jurnal Terapan Teknik Industri*, 3.2 (2022), 80–89
<<https://doi.org/10.37373/jenius.v3i2.309>>
- Sari, Devita, Rizal Manullang, dan Medinal, “Analisis Integrasi Konsep SERVQUAL Dan Quality Function Deployment (QFD) Dalam Rangka Meningkatkan Ekspetasi Konsumen Dan Kualitas Layanan Jasa Transportasi PT Ganesha Jaya Mandiri,” *Jipmb), Stie-Ibek*, 6.2 (2019), 12–21
<www.stie-ibek.ac.id>

- Sembiring, Junius, “Implementasi Serqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil Pada Kantor Camat Dolat Rakyat Kabupaten Karo,” *Jurnal Multimedia dan Teknologi Informasi (Jatilima)*, 2.2 (2020), 74–83 <<https://doi.org/10.54209/jatilima.v2i2.43>>
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008)
- Syahrial, Murah, “Kualitas Pelayanan Dalam Islam(Perspektif Al-Quran Dan Hadits),” *Kualitas Pelayanan Dalam Islam (Perspektif Al-Quran Dan Hadits)*, Volume 2 N.2 (2021), 74–80
- Winarno, Heru, dan Tb Absror (Universitas Serang Raya), “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering,” *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1.2 (2017), 162 <<https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.38>>
- Zamroni, Mohammad & Handayanai, I Gusti Ayu Krtut Rachmi, “3850-9983-1-PB.pdf,” 2005, 110–23

Hasil Observasi, “November 2023”

Hasil Wawancara, “November 2023”



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A