

**ANALISIS KUALITAS PERILAKU PELAYANAN
DALAM MEMPENGARUHI MINAT BELI KONSUMEN**

KamiliaFadlilah

NIM. 1320210146

DosenPembimbing:

Junaidi Abdullah, S.Ag M.Hum

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus

ABSTRAK

Analisis mengenai kualitas perilaku pelayanan dalam mempengaruhi minat beli konsumen yang dilaksanakan dengan penelitian kualitatif bertujuan untuk mengetahui kualitas perilaku pelayanan dalam meningkatkan minat beli konsumen di Toko Pesona Hijab Kudus dan menganalisa faktor yang mendukung dan menghambat dalam memberikan kualitas perilaku pelayanan dalam meningkatkan minat beli konsumen di TokoPesona Hijab Kudus. Hasil penelitian yang telah dilaksanakan yaitu: 1. Pesona Hijab Kudus memiliki 2 (dua) standar pelayanan yang meliputi pelayanan jual-beli dan pelayanan pembayaran. Standar Pelayanan pembayaran di Pesona Hijab Kudus terbagi menjadi 2 (dua), yaitu pelayanan untuk pembayaran dan pelayanan member card; 2. Pelayanan yang digunakan pada analisis yang dilaksanakan meliputi tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance; 3. Kesenjangan harapan (gap) terjadi paling besar pada jasa reability dan empathy, dimana pada kedua tersebut beberapa konsumen merasa kecewa atas pelayanan yang di berikan oleh karyawan Toko Pesona Hijab Kudus sehingga menimbulkan persepsi yang kurang baik dari konsumen.

Kata kunci: perilaku pelayanan, tujuan,hasil penelitian.