

**TINJAUAN EKONOMI ISLAM TENTANG PROMOSI,
HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
PADA RM. EMPAL GENTONG H. APUD CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



Oleh:

ULFIYANTI

NIM 1708203198

**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
1442 H / 2020 M**

**TINJAUAN EKONOMI ISLAM TENTANG PROMOSI,
HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
PADA RM. EMPAL GENTONG H. APUD CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam



**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
1442 H / 2020 M**

ABSTRAK

Ulfyanti, NIM: 1708203198, “*TINJAUAN EKONOMI ISLAM TENTANG PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN PADA RM. EMPAL GENTONG H. APUD CIREBON*”, 2021.

Hukum Islam merupakan landasan hidup bagi orang-orang Muslim, baik dalam hal beribadah maupun bermuamalah. Mayoritas penduduk Indonesia sudah banyak yang menerapkan kegiatan ekonomi sesuai dengan prinsip Islam. Begitu juga dengan RM. Empal Gentong H. Apud Cirebon yang berprinsip mempertahankan usahanya dengan melakukan berbagai macam strategi pemasaran dalam mengembangkan bisnisnya. Rumah makan tersebut merupakan tempat yang sering dikunjungi oleh orang-orang dibandingkan dengan kedai empal gentong lain yang berada di Kota Cirebon.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab dari pertanyaan-pertanyaan yang menjadi rumusan masalah: Bagaimana strategi promosi pada RM. Empal Gentong H. Apud Cirebon ditinjau dari kajian ekonomi Islam? Bagaimana penetapan harga pada RM. Empal Gentong H. Apud Cirebon ditinjau dari kajian ekonomi Islam? Bagaimana kualitas pelayanan pada RM. Empal Gentong H. Apud Cirebon ditinjau dari kajian ekonomi Islam?. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Langkah berikutnya adalah melakukan analisis dengan metode deskriptif analisis.

Hasil dari penelitian ini adalah: Kegiatan promosi yang dilakukan pada RM. Empal Gentong H. Apud menggunakan berbagai sarana seperti: periklanan, promosi penjualan, *publisitas* dan penjualan pribadi. RM tersebut jarang melakukan kegiatan promosi, karena orang-orang sekitar sudah mengetahui tentang produk yang dijual pada RM tersebut. Ketika melakukan kegiatan promosi, RM tersebut juga menggunakan prinsip Islam, seperti menjelaskan produk apa adanya tanpa melebih-lebihkan dan menutupi kekurangan. Penetapan harga yang dilakukan pada RM. Empal Gentong H. Apud tidak membahayakan konsumen, hal ini sesuai dengan prinsip Islam, yaitu tidak terlalu mengambil keuntungan yang besar dalam melakukan transaksi jual beli. Kualitas pelayanan yang ada pada RM. Empal Gentong H. Apud dinilai sangat baik, karena para karyawannya sopan serta ramah kepada pengunjung. Hal ini juga diajarkan oleh Islam bahwa kita sesama manusia harus saling menghormati antara satu sama lain.

Kata Kunci: *Ekonomi Islam, Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan dan Empal Gentong H. Apud*

ABSTRACT

Ulfiyanti, NIM: 1708203198, "REVIEW OF ISLAMIC ECONOMICS ON PROMOTION, PRICE AND QUALITY OF SERVICE AT RM. EMPAL GENTONG H. APUD CIREBON", 2021.

Islamic law is the foundation of life for Muslims, both in terms of worship and in congregation. The majority of Indonesia's population has already implemented economic activities in accordance with Islamic principles. Likewise with RM. Empal Gentong H. Apud Cirebon, which has the principle of maintaining its business by implementing various marketing strategies in developing its business. This restaurant is a place that is frequented by people compared to other empal gentong stalls in the city of Cirebon.

This study aims to answer the questions that form the problem: How is the promotion strategy at RM. Empal Gentong H. Apud Cirebon in terms of Islamic economic studies? How is the price set at RM. Empal Gentong H. Apud Cirebon in terms of Islamic economic studies? How is the quality of service at RM. Empal Gentong H. Apud Cirebon in terms of Islamic economic studies ?. This type of research used in this research is qualitative research with a descriptive approach. The data collection techniques used consisted of interviews, observation and documentation. The next step is to conduct analysis using descriptive analysis method.

The results of this study are: Promotional activities carried out at RM. Empal Gentong H. Apud uses various means such as: advertising, sales promotion, publicity and personal selling. The RM rarely does promotional activities, because people around him already know about the products sold at the RM. When carrying out promotional activities, the RM also uses Islamic principles, such as explaining the product as it is without exaggerating and covering up shortcomings. Pricing is carried out at RM. Empal Gentong H. Apud does not give consumers attention, this is in accordance with Islamic principles, namely not taking too much profit in buying and selling transactions. The quality of service that is at RM. Empal Gentong H. Apud is considered very good, because the employees are polite and friendly to visitors. It is also taught by Islam that we humans must respect each other.

Keywords: Islamic Economics, Promotion, Price, Service Quality and Empal Gentong H. Apud

المخلص

الفي يانتي، 1708203198 ، "استعراض الاقتصاد الإسلامي بشأن الترويج والأسعار وجودة الخدمة في جمهورية مقدونيا إمال جينتونغ هـ. أبود سيريبون.

الشريعة الإسلامية هي أساس الحياة للمسلمين ، سواء من حيث العبادة أو الجماعة. قام غالبية سكان إندونيسيا بالفعل بتنفيذ أنشطة اقتصادية وفقاً للمبادئ الإسلامية. وبالمثل مع إمال جينتونغ هـ. أبود سيريبون ، التي لديها مبدأ الحفاظ على أعمالها من خلال تنفيذ استراتيجيات تسويقية مختلفة في تطوير أعمالها. هذا المطعم هو مكان يرتاده الناس مقارنة بأكشاك جينتونغ الإمبراطورية الأخرى في مدينة سيريبون.

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التي تشكل صياغة المشكلة: كيف هي استراتيجية الترويج في إمال جينتونغ هـ. أبود سيريبون من حيث الدراسات الاقتصادية الإسلامية؟ كيف يتم تحديد السعر في إمال جينتونغ هـ. أبود سيريبون من حيث الدراسات الاقتصادية الإسلامية؟ كيف هي جودة الخدمة في إمال جينتونغ هـ. أبود سيريبون من حيث الدراسات الاقتصادية الإسلامية؟ هذا النوع من البحث المستخدم في هذا البحث هو بحث نوعي ذو منهج وصفي. تتكون تقنيات جمع البيانات المستخدمة من المقابلات والملاحظة والتوثيق. الخطوة التالية هي إجراء التحليل باستخدام طريقة التحليل الوصفي.

نتائج هذه الدراسة هي: الأنشطة الترويجية التي نفذت في إمال جينتونغ هـ. أبود سيريبون يستخدم وسائل مختلفة مثل: الإعلان وترويج المبيعات والدعاية والبيع الشخصي. نادراً ما يقوم بأنشطة ترويجية ، لأن الأشخاص من حوله يعرفون بالفعل عن المنتجات المباعة في عند القيام بأنشطة ترويجية ، تستخدم أيضاً المبادئ الإسلامية ، مثل شرح المنتج كما هو دون المبالغة في أوجه القصور والتغطية عليها. يتم التسعير في لا تولى شركة إمال جينتونغ هـ. أبود سيريبون اهتماماً للمستهلكين ، وهذا يتوافق مع المبادئ الإسلامية ، أي عدم جني الكثير من الأرباح في عمليات البيع والشراء. جودة الخدمة الموجودة في RM. يعتبر إمال جينتونغ هـ. أبود سيريبون جيداً جداً ، لأن الموظفين مهذبين وودودين مع الزوار. كما يعلم الإسلام أنه يجب علينا نحن البشر أن نحترم بعضنا البعض.

الكلمات المفتاحية: الاقتصاد الإسلامي ، الترويج ، السعر ، جودة الخدمة و إمال جينتونغ هـ. أبود سيريبون

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**TINJAUAN EKONOMI ISLAM
TENTANG PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
PADA RM. EMPAL GENTONG H. APUD CIREBON**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah (PS)
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

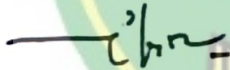
Oleh:

Ulfiyanti

NIM: 1708203198

Pembimbing:

Pembimbing I,



Tomy Saladin Aziz, M.Ag
NIP. 19690401 201411 1 001

Pembimbing II,



Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si
NIP. 19730107 200901 2 001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



Eef Saefullah, M.Ag
NIP. 19760312 200312 1 003

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

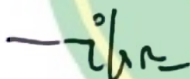
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i Ulfiyanti, NIM : 1708203198 dengan judul "TINJAUAN EKONOMI ISLAM TENTANG PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN PADA RM. EMPAL GENTONG II. APUD CIREBON". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui:

Pembimbing I,



Tomy Saludin Aziz, M.Ag
NIP. 19690401 201411 1 001

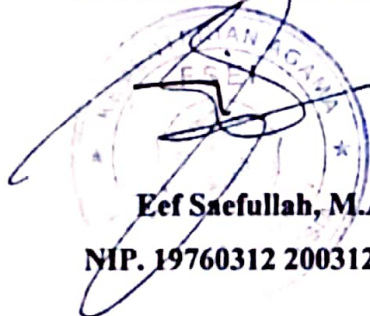
Pembimbing II,



Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si
NIP. 19730107 200901 2 001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



Eef Saefullah, M.Ag
NIP. 19760312 200312 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “TINJAUAN EKONOMI ISLAM TENTANG PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN PADA RM. EMPAL GENTONG H. APUD CIREBON”, oleh Ulfiyanti, NIM : 1708203198, telah diajukan dalam sidang Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 24 Juni 2021.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar: Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



Sidang Munaqasyah

<p>Ketua Sidang,</p>  <p>Eef Saefulloh, M.Ag NIP. 19760312 200312 1 003</p>	<p>Sekretaris Sidang,</p>  <p>Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si NIP. 19730107 200901 2 001</p>
<p>Penguji I,</p>  <p>Toto Suharto, M.Si NIP. 19681123 200003 1 001</p>	<p>Penguji II,</p>  <p>Abdul Fatakh, M. Hum NIP. 19790114 201411 1 001</p>

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ULFIYANTI

NIM : 1708203198

Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 29 Juni 1999

Alamat : Desa Panembahan, Blok. Sentosa RT: 009

: RW: 003 Kec. Plered Kab. Cirebon

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“TINJAUAN EKONOMI ISLAM TENTANG PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN PADA RM. EMPAL GENTONG H. APUD CIREBON”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 24 Mei 2021

Saya yang menyatakan,



ULFIYANTI

NIM. 1708203198

KATA PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kucintai dan kusayangi yakni Ibu dan Bapak tercinta, sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada ibu dan bapak yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi awal untuk membuat ibu dan bapak bahagia. Untuk ibu dan bapak yang selalu memberi motivasi, mendo'akan dan selalu memberikan kasih sayang lebih dan selalu menasehatiku untuk menjadi manusia yang lebih baik. Terimakasih Ibu... Terimakasih Bapak...



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kota Cirebon pada tanggal 29 Juni 1999. Dengan penuh kasih sayang penulis dibesarkan dengan diberi nama Ulfiyanti. Penulis adalah anak ketiga dari enam bersaudara dari pasangan Ibu Asiyah dan Bapak Ade Ikya.

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh adalah:

1. SDN 3 Panembahan pada tahun 2011
2. MTsN Cirebon II pada tahun 2014
3. MAN I Cirebon pada tahun 2017

Penulis mengikuti program S-1 pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Program studi Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi **“TINJAUAN EKONOMI ISLAM TENTANG PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN PADA RM. EMPAL GENTONG H. APUD CIREBON”**, dibawah bimbingan Bapak Tomy Saladin Aziz, M.Ag dan Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim

Alhamdulillah segala puji dan puja bagi Allah SWT yang telah melimpahkan karunianya kepada kita semua sehingga penyusunan Skripsi ini dapat berjalan dengan lancar. Sholawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada buah hati Aminah, Habibullah, kekasih Allah yakni Rasulullah Muhammad SAW, keluarganya, sahabat-sahabatnya dan para pengikutnya yang senantiasa istiqomah di jalan Islam hingga akhir zaman. Mudah-mudahan dengan seringnya bersholawat kita termasuk umatnya yang mendapat syafa'at beliau di akhirat kelak nanti. Amiin.

Skripsi ini berjudul “Tinjauan Ekonomi Islam Tentang Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Pada RM. Empal Gentong H. Apud Cirebon”. Skripsi ini hasil karya ilmiah yang disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi (SE.) oleh setiap mahasiswa strata satu (S1) Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri/ IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud dengan baik tanpa adanya bantuan dari semua pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak:

1. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag, Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
3. Bapak Eef Saefullah, M.Ag, Ketua Jurusan Perbankan Syariah
4. Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si, Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah
5. Seluruh Dosen Jurusan Perbankan Syariah, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
6. Bapak Tomy Saladin Aziz, M.Ag, pembimbing I atas bimbingan dan motivasinya.
7. Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si, pembimbing II atas bimbingan dan motivasinya.
8. Seluruh Staff karyawan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

9. Bapak H. Machfudz, pemilik RM. Empal Gentong H. Apud Cirebon yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
10. Ibu Eroh Masruroh, selaku manager dan seluruh karyawan RM. Empal Gentong H. Apud Cirebon yang telah banyak membantu penulis selama penelitian skripsi ini.
11. Ayahanda Ade Iky dan Ibunda Asiyah, serta Kakak-kakakku dan adik-adikku tersayang yang telah memberikan motivasi, do'a, moril maupun materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Keluarga besar Bapak Sulaeman dan Ibu Ani yang selalu mendukung dan mendo'akan untuk penulis hingga sekarang.
13. Teman-teman mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon, khususnya mahasiswa Perbankan Syariah yang selalu memberi semangat dan motivasi untuk terus mengejar cita-cita.
14. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga amal baik mereka semua mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT sesuai kebaikan yang telah mereka lakukan untuk penulis.

Penulis berterimakasih kepada semua pihak yang membantu secara moril maupun materil demi kelancaran penyusunan skripsi ini, sehingga dapat diselesaikan dengan baik, semoga kita sukses dalam mencapai semua cita-cita. Amiiin. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat pada skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saranya yang bersifat membangun dan memperbaiki skripsi ini. Atas kritik dan saranya penulis ucapkan terima kasih. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Cirebon, Juni 2021

Penulis,

Ulfiyanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
المخلص	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
NOTA DINAS	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
PEDOMAN TRANSLITERASI	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
D. Kajian Terdahulu.....	9
E. Kerangka Pemikiran	17
F. Metodologi Penelitian	19
G. Sistematika Penulisan.....	24
BAB II LANDASAN TEORI	26
A. Promosi.....	26
1. Pengertian Promosi	26
2. Jenis Promosi.....	28
3. Tujuan Promosi	30

4. Promosi Perspektif Islam	31
B. Harga	34
1. Pengertian Harga	34
2. Indikator Penentuan Harga	37
3. Tujuan Penetapan Harga	38
4. Harga Perspektif Islam	39
C. Kualitas Pelayanan	41
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	41
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	44
3. Kualitas Pelayanan Perspektif Islam	48

BAB III GAMBARAN UMUM RM. EMPAL GENTONG H. APUD. 53

A. Sejarah Desa Battembat.....	53
B. Sejarah Empal Gentong H. Apud.....	54
C. Gambaran Usaha RM. Empal Gentong H. Apud.....	56
D. Struktur Organisasi.....	58

BAB IV TINJAUAN EKONOMI ISLAM TENTANG PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN PADA RM. EMPAL GENTONG H. APUD CIREBON 62

A. Tinjauan Ekonomi Islam Tentang Strategi Promosi pada Rumah Makan Empal Gentong H. Apud Cirebon	62
B. Tinjauan Ekonomi Islam Tentang Penetapan Harga pada Rumah Makan Empal Gentong H. Apud Cirebon	71
C. Tinjauan Ekonomi Islam Tentang Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Empal Gentong H. Apud Cirebon.....	83

BAB V PENUTUP..... 93

A. Kesimpulan.....	93
B. Saran-saran	93

DAFTAR PUSTAKA..... 94

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Data RM. Empal Gentong dan Empal Asem di Kecamatan Tengah Tani dan Plered.....	4
Tabel 1.2	: Data Pengunjung Rumah Makan Empal Gentong H. Apud Cirebon.....	6
Tabel 4.1	: Harga Produk RM. Empal Gentong H. Apud.....	78
Tabel 4.2	: Harga Produk RM. Empal Gentong H. Apud.....	78
Tabel 4.3	: Harga Produk RM. Empal Gentong H. Apud.....	79



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 : SK Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 : Pedoman Wawancara 1
- Lampiran 6 : Pedoman Wawancara 2
- Lampiran 7 : Dokumentasi
- Lampiran 8 : Transkrip Wawancara

