

**PERANAN KUALITAS PELAYANAN SEPATU KULIT DALAM
MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN
(STUDI KASUS PADA DEN YU SHOES BALOWERTI KOTA KEDIRI)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Disusun Oleh:

Nurul Naimah

9.313.474.14

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

PERANAN KUALITAS PELAYANAN SEPATU KULIT DALAM MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN

(STUDI KASUS PADA DEN YUSHOES BALOWERTI KOTA KEDIRI)

NURUL NAIMAH

NIM: 9.313.474.14

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Rofik Efendi, S.Kom, MM
NIP. 19690617 199803 1 002

Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19761031 200901 1 003

NOTA DINAS

Kediri, 18 April 2019

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam
Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : NURUL NAIMAH
NIM : 9.313.474.14
Judul : PERANAN KUALITAS PELAYANAN SEPATU KULIT
DALAM MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN
(STUDI KASUS PADA DEN YU *SHOES*
BALOWERTI KOTA KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian tingkat akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Rofik Efendi, S.Kom, MM.
NIP. 19690617 199803 1 002

Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19761031 200901 1 003

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 18 April 2019

Nomor : -
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jln. Sunan Ampel 07-Ngronggo
Kediri

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi Permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : NURUL NAIMAH
NIM : 9.313.474.14
Judul : PERANAN KUALITAS PELAYANAN SEPATU KULIT
DALAM MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN
(STUDI KASUS PADA DEN YU *SHOES* BALOWERTI
KOTA KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 15 April 2019, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Rofik Efendi, S.Kom, MM
NIP. 19690617 199803 1 00

Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19761031 200901 1 003

HALAMAN PENGESAHAN

**PERANAN KUALITAS PELAYANAN SEPATU KULIT DALAM
MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN (STUDI KASUS PADA DEN
YU SHOESBALOWERTI KOTA KEDIRI)**

**NURUL NAIMAH
NIM: 9.313.474.14**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama
Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 15 April 2019

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr. H. Ahmad Syakur, LC., MEI
NIP. 19760708 200604 1 004 (.....)
2. Penguji I
Rofik Efendi, S.Kom, MM
NIP. 19690617 199803 1 002 (.....)
3. Penguji II
Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19761031 200901 1 003 (.....)

Kediri, 22 April 2019
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri

Dr. H. IMAM ANNAS MUSHLIHIN, M.HI
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

... وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا

Artinya: “... dan penuhilah janji,
karena janji itu pasti dimintai pertanggungjawabannya.”

(QS. Al-Isra' (17): 34)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin,

Bersujud, bersyukur yang bisa ku lakukan sebagai tanda berterimakasihku kepada Allah SWT yang maha tinggi, maha adil, maha segala-galanya. Dengan mengubah semua kesulitan dengan keajaiban-Nya menjadi kebahagiaan yang tak ternilai harganya.

Teristimewa Bapak dan Ibuku tercinta, tersayang,terkasih , dan yang terhormat

Karya kecilku ini kupersembahkan kepada kalian atas kasih sayang dan bimbingan selama ini Bapak Ali Mashud dan Ibu Patrem yang senantiasa mendukungku baik materi maupun moral, penasehat terbaik, pemberi motivasi dan penyemangat terbesar, serta yang tiada henti mendoakanku dalam setiap sujudnya dan yang memberikan kasih sayangnya yang tak mampu terbalaskan olehku. Karyaku ini adalah bukti keseriusanku yang berusaha membalas jasa-jasamu walaupun kutahu itu tidak akan pernah bisa ku penuhi. Yaa Allah balaslah semua kebaikan Bapak dan Ibuku dengan semua kebaikanmu, jauhkanlah dari api neraka. Berikanlah syurga firdaus-Mu.

Untuk yang kusayangi dan yang kuhormati Kiyai ku, dosenku, dosen pembimbingku dan almamaterku

Dedikasinya yang sedemikian besar Romo KH. Anwar Iskandar Pengasuh Pondok Pesantren Al-Amin, yang telah menjadi orangtuaku sebagai guru dan menjadi jalan pulang selama mencari ilmu. Bapak Rofik Efendi, S.Kom dan Bapak Ali Samsuri, MEI,yang senantiasa memberikan bimbingan dengan telaten meski lelah menyertai beliau dan melatihku untuk bersikap sabar. Semoga semangat pengabdianya akan terus menyala hingga ujung usia

**Tidak lupa sahabat dan teman sehidup semati, seperjuangan,
sependeritaan**

Rasa sayang canda tawa juga suka duka dalam kebersamaan kita adalah hal yang sangat berarti dan kelak kuyakin merindu saat waktu menjadi pembeda, saat jarak menjadi pemisah. Tapi beda bukan berarti putus, berpisah bukan berarti mati, titik memang perpisahan, tapi garis adalah awal kehidupan. Terimakasih atas tulusnya kasih sayang dalam persahabatan selama ini dan semoga selamanya love you all

kamar A2 Pondok Pesantren Al-Amin.

ABSTRAK

NURUL NAIMAH, Dosen Pembimbing I Bapak Rofik Efendi, S.Kom, MM dan Dosen Pembimbing II Bapak Ali Samsuri, M.EI : *Peranan Kualitas Pelayanan Sepatu Kulit dalam Meningkatkan Volume Penjualan (Studi Kasus pada Den Yu Shoes Balowerti Kota Kediri)*, IAIN Kediri, 2019

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Volume Penjualan, Sepatu Kulit

Untuk mewujudkan kepuasan pelanggan perusahaan harus bekerja keras menyusun dan melakukan langkah-langkah strategi untuk dapat mewujudkan kepuasan dari pelanggannya. Kualitas menjadi salah satu kunci sukses dari sebuah bisnis. Dimensi kualitas layanan yang bisa di implementasikan dengan baik merupakan faktor kunci yang memiliki pengaruh bagi keberhasilan perusahaan serta membuat citra positif perusahaan. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang tersebut dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut: 1) Bagaimana kualitas pelayanan Sepatu Kulit pada Den Yu Shoes Balowerti Kota Kediri? 2) Bagaimana peran kualitas pelayanan Sepatu Kulit pada Den Yu Shoes Balowerti Kota Kediri dalam meningkatkan volume penjualan?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian studi kasus yang dilakukan di Den Yu Shoes Balowerti Kota Kediri. Untuk mendapatkan data yang valid dengan beberapa metode pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Setelah data-data terkumpul maka penulis menganalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Kualitas pelayanan yang dilakukan di Den Yu Shoes dalam kemampuan dan keahlian membuat sepatu. Dalam melayani tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan. Terutama dalam menyelesaikan pesanan yang sering molor serta model yang tidak sesuai, ukuran yang kurang pas. Padahal sebelumnya sudah ada kesepakatan di awal, itu disebabkan kurang di dukungnya sumber daya manusia yang ahli dan kompeten. 2) Peranan Kualitas pelayanan Produk Sepatu kulit adalah kualitas pelayanan berperan dalam meningkatkan penjualan salah satunya dengan mengunggulkan kualitas produk dengan bahan yang berkualitas dan selalu berusaha dalam mengembangkan produk yang dimiliki. Yang awal berdiri hanya memiliki satu jenis produk dan sekarang sudah memiliki lebih dari satu jenis produk. Dengan memproduksi setiap bulannya berjumlah 300 pasang. Melihat jumlah produksi yang banyak dapat menunjukkan Den Yu Shoes sudah mempunyai konsumen yang tetap dan bisa bertahan dan loyal sampai saat ini sehingga dapat menjadikan penjualan meningkat.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Alhamdulillahirabbil'alamin, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat, taufik, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Peranan Kualitas Pelayanan Sepatu Kulit dalam Meningkatkan Volume Penjualan (Studi Kasus pada Den Yu *Shoes* Balowerti Kota Kediri).

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Baginda besar Nabi Agung Muhammad SAW, serta para keluarga, para sahabat, para pengikut yang senantiasa kita mengharapkan syafaatnya kelak di hari kiamat. Amiin

Keberhasilan menyelesaikan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berupa arahan dan dorongan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan kerendahan dan ketulusan hati pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. BapakRektor IAIN Kediri Dr.H.Nur Chamid, MM.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M,HI.
3. Bapak dosen pembimbing Bapak Rofik Efendi, S.Kom, MM danBapakAli Samsuri, M.EI yang telah banyak membantu, memberikan masukan-masukan dan dorongan serta motivasi demi terselesaikanya Skrips iini.
4. Ibu Dasi SugiartiselakupemilikUsaha Den Yu *Shoes*, yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di Den Yu *Shoes* serta parakaryawandanparakonsumen yang telahmemberikanwaktuluangdan saran sertasegalabantuan demi terselesaikanyapenulisanskripsiini.

5. Bapak dan Ibu serta saudara tercinta yang selalunya mendo'akan dan mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT meridhaidan membalas dengan surga-Nya. Amin.
6. Teman-teman mahasiswa jurusan ekonomi syariah IAIN Kediri dan berbagai pihak yang turut memberikan dukungan, semangat dan do'a semoga Allah mengabulkan do'a dan cita-cita kita.

Teriring do'a Jazakumullah khairan katsiran wa jazakumullah ahsanal jaza, Semoga Allah membalas segala kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda di dunia dan akhirat. Tak lupa juga penulis mengharapkan kritik dan saran, apabila dalam penulisan skripsi ini masih ditemui berbagai kesalahan pengetikan terlebih bila ada kesalahan yang bersifat esensial. Besar harapan penulis, semoga Skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Aamiin.

Kediri, 19 Maret 2019

Nurul Naimah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BABI : PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	10
BAB II: LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan.....	14
1. Pengertian Kualitas	14
2. Pelayanan.....	15
3. Kualitas Pelayanan.....	15

4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
5. Kualitas Pelayanan dalam Prespektif Islam.....	21
6. Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Islam.....	22
B. Volume Penjualan.....	27
1. Pengertian Penjualan.....	27
2. Tujuan Penjualan.....	27
3. Fungsi Penjualan.....	28
4. Jenis-jenis Penjualan.....	29
5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penjualan.....	30
6. Kegiatan Penjualan Menurut Ekonomi Islam.....	32
7. Volume Penjualan	34

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian	37
1. Pendekatan dan jenis Penelitian.....	37
2. Kehadiran Peneliti.....	38
3. Lokasi Penelitian.....	38
4. Sumber Data	38
5. Teknik Pengumpulan Data.....	39
6. Teknik Analisis Data	41
7. Pengecekan Keabsahan Data	42
8. Tahap-Tahap Penelitian	44

BAB IV: PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
1. Sejarah Berdirinya Den Yu <i>Shoes</i>	45
2. Jenis Produk.....	46
3. Proses Pembuatan Produk Sepatu.....	47
4. Pendapatan Laba Bersih Sepatu Kulit Den Yu <i>Shoes</i>	50
B. Paparan Data.....	51

1. Penggunaa Kualitas Pelayanan Sepatu Kulit Den Yu...51	
C. Temuan Penelitian	64
BAB V: PEMBAHASAN	
A. Kualitas Pelayanan Sepatu Kulit Den Yu <i>Shoes</i> Kota Kediri...66	
B. Peranan Kualitas Pelayanan Sepatu Kulit dalam Meningkatkan Volume Penjualan pada Den Yu <i>Shoes</i> Kota Kediri	71
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Daftar Produksi Den Yu <i>Shoes</i> Periode 2014-2018.....	5
Tabel 2 : Daftar Penjualan Den Yu <i>Shoes</i>	7
Tabel 3 : Data Pendapatan Bersih Pada Usaha Sepatu Kulit 2018.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 . Pedoman Observasi
- Lampiran 3 . Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 . Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 5 . Daftar Konsultasi Pembimbing 1
- Lampiran 6. Daftar Konsultasi Pembimbing 2
- Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR DOKUMENTASI

Gambar 1. Wawancara dengan pemilik Den Yu *Shoes*

Gambar 2. Proses Pembuatan Sepatu Kulit Den Yu *Shoes*