

**STRATEGI LAYANAN PADA TOKO SUMBER MAKMUR PASAR
PAHING KOTA KEDIRI DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS
PELANGGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**



**Disusun Oleh:
Najmatun Nihayah
931306316**

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

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI LAYANAN PADA TOKO SUMBER MAKMUR PASAR
PAHING KOTA KEDIRI DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS
PELANGGAN**

SKRIPSI

Disusun oleh:

Najmatun Nihayah

931306316

Telah disetujui oleh:

Kediri, 17 Juli 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

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

Arif Zunaidi, S.H.I, M.E.I
NIDN. 2007048202

NOTA DINAS

Kediri, 17 Juli 2023

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Kediri
di Jalan Sunan Ampel 07 Ngronggo Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Najmatun Nihayah
NIM : 9313.063.16
Judul Skripsi : STRATEGI LAYANAN PADA TOKO SUMBER MAKMUR PASAR
PAHING KOTA KEDIRI DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS PELANGGAN

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsi, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah. Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Waslamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

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

Arif Zunaidi, S.H.I, M.E.I
NIDN. 2007048202

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 17 Juli 2023

Lampiran : 4(empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Kediri
di Jalan Sunan Ampel 07 Ngronggo Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Najmatun Nihayah
NIM : 931306316

Judul Skripsi : STRATEGI LAYANAN PADA TOKO SUMBER MAKMUR
PASAR PAHING KOTA KEDIRI DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada 17 Juli 2023 Kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya. Demikian agar maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

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

Arif Zunaidi, S.H.I, M.E.I
NIDN. 2007048202

HALAMAN PENGESAHAN

STRATEGI LAYANAN PADA TOKO SUMBER MAKMUR PASAR PAHING KOTA KEDIRI DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN

Najmatun Nihayah

NIM 931306316

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 17 Juli 2023

Tim Penguji

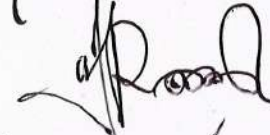
1. Penguji Utama

Amrul Mutaqin, MEl.
NIP : 19706507 200801 013


(.....)

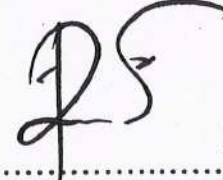
2. Penguji I

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


(.....)

3. Penguji II

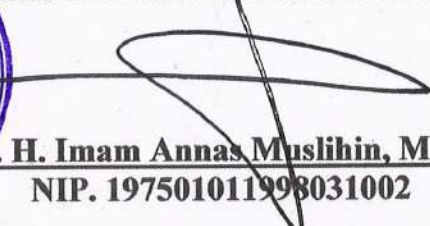
Arif Zunaidi, S.H.I, M.E.I
NIDN. 2007048202


(.....)

Kediri, 17 Juli 2023



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri


H. Imam Annas Muslihin, M. HI
NIP. 197501011998031002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

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

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Najmatun Nihayah

NIM : 931306316

Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah

E-mail address : najmatunihaya@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : STRATEGI LAYANAN PADA TOKO SUMBER MAKMUR
PASAR PAHING KOTA KEDIRI DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS
PELANGGAN

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri 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 dan pengembangan ilmu pengetahuan 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 IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 23 Februari 2024

Penulis



(Najmatun Nihayah)

Motto

أَخْرَجْنَا وَمِمَّا كَسَبْتُمْ مَا بَيَّتَ ط مِنْ أَنْفِقُوا أَمْنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا
تُنْفِقُونَ مِنْهُ ثُ الْخَبِي تَيَمَّمُوا وَلَا ِ الْأَرْضِ مِنْ لَكُمْ
غَنِيُّ اللَّهِ أَنْ وَاعْلَمُوا ِ فِيهِ تُعْمَضُوا أَنْ إِلَّا بِأَخْذِيهِ وَلَسْتُمْ
حَمِيدٌ

Artinya:

Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji

(Q.S Al Baqarah : 267).¹

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: PT. Syamil Cipta Media. 2005).

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Puji syukur kehadirat Allah SWT atas karunianya saya bisa memiliki kekuatan untuk menyusun skripsi ini, serta shalawat salam teruntuk Baginda Rasulullah Muhammad SAW atas do'anya untuk ummatnya sehingga saya memiliki tekad dan harapan bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Terimakasih sebesar-besarnya teruntuk Bapak Zainul Arifi dan Ibu Nur Atiqoh yang saya sayangi. Dan juga kakak-kakak saya Nurul Fatih, Siti Munfaridatul Khotimah, Luluk Fadlielah, Irawan Nurdiansah yang telah memberikan dukungan dan do'a tulus untuk kelancaran studi dan kehidupan saya. Untuk keponakan saya Kakak Syafa, Kakak Bilqis, Kakak Aina, Dek Salma, dan Dek Aro.
3. Terimakasih yang mendalam tak lupa saya ucapkan untuk kedua pembimbing saya yakni Bapak Rofik Efendi S. Kom, MM. dan Bapak Arif Zunaidi, S.H.I, M.E.I yang telah dengan sabar membimbing saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Tak lupa terimakasih untuk sahabat-sahabat yang selalu mendukung saya sepenuhnya Anir, Marva, Ulfariya, Riczi, dan Alfi tanpa kalian tidak akan ada cerita masa kuliah yang menyenangkan.
5. Teruntuk teman-teman Ekonomi Syariah yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih atas segala bantuan kalian selama saya berkuliah di IAIN Kediri.
6. Tak lupa saya ucapkan terimakasih untuk semua orang yang telah mendukung, memotivasi, serta mendo'akan, semoga Allah membalas kebaikan kalian.
7. Terimakasih juga saya ucapkan kepada *Boy Group* Korea yang selalu menjadi motivasi hidup saya. Dan yang selalu menemani saya *Bangtan Seonyendan* atau BTS. Pesan positif yang kalian berikan melalui lagu selalu menyentuh hati dan memberikan semangat kepada saya. Sehingga saya mendapatkan dorongan untuk terus berjuang menyelesaikan kewajiban saya. Selain itu, konten yang kalian berikan sangat membantu dalam mengelola stress saya.
8. Terakhir, terimakasih ku ucapkan kepada diriku sendiri yang tak pernah memutuskan untuk menyerah dalam perjuangan ini, terimakasih telah percaya bahwa kau mampu menyelesaikan ini semua.

Abstrak

Najmatun Nihayah, 2023. Dosen Pembimbing Rofik Efendi, S. Kom., MM dan Arif Zunaidi, S.H. I, M.E.I. STRATEGI LAYANAN PADA TOKO SUMBER MAKMUR PASAR PAHING KOTA KEDIRI DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN.

Kata Kunci: Strategi Layanan, Mempertahankan, Loyalitas Pelanggan.

Strategi layanan adalah cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Solusi ataupun cara diambil berdasarkan kondisi kebutuhan dan mampu memberikan jalan terbaik dari keadaan yang terjadi. Kunci sukses dalam mempertahankan loyalitas pelanggan yaitu memiliki strategi layanan yang bagus, hal tersebut yang sedang diusahakan oleh Toko Sumber Makmur Pasar Pahing kota Kediri dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di era banyaknya toko modern. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi layanan yang digunakan pada Toko Sumber Makmur dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan atau *field research* yang pendekatannya dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang diaplikasikan pada penelitian ini ialah dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Lalu data-data yang telah terkumpul diolah melalui proses sistematisasi sehingga menjadi bentuk karya ilmiah yang baik. Sedangkan pola analisis data menggunakan analisis kualitatif dengan mengedepankan pola berfikir deduktif dan induktif.

Hasil Dari Penelitian ini yaitu Strategi layanan yang digunakan pada Toko Sumber Makmur adalah strategi layanan siap antar, paket sembako, produk harga terjangkau, diperbolehkan hutang atau bayar nanti dahulu serta mendapat hadiah setiap tahun. Dalam hal ini semua aspek kualitas layanan telah dipenuhi dengan baik oleh pemilik Toko, dari mulai kepuasan, kepercayaan dan pengalaman dengan perusahaan pemilik menjaga kualitas dengan baik (masa kadaluarsa diperhatikan), kenyamanan tempat, pegawai yang ramah, cepat cekatan, promosi yang bagus, harga murah dan layanan siap antar untuk menjaga kepuasan dan kepercayaan pelanggan dengan toko ini. Untuk layanan sendiri akan tetap diantar kerumah pelanggan jika tidak ada keterangan batal dari pihak pelanggan, sehingga pengalaman akan perusahaan (toko Sumber Makmur) dapat terjalin dengan baik, jika pengalaman dengan toko sumber Makmur terjalin baik maka pelanggan akan tetap bertahan pada Toko Sumber Makmur, karena kualitas layanan berhubungan erat dengan loyalitas pelanggan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul “Strategi Layanan Pada Toko Sumber Makmur Pasar Pahing Kota Kediri Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan”. Penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat baik di dunia maupun akhirat.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberi petunjuk dan suri tauladan kepada kita dengan ajaran yang dibawanya yaitu Agama Islam.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M. Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslih, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak dan Ibu dosen serta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Ekonomi Syariah.
4. Bapak Rofik Efendi S. Kom, MM, selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Arif Zunaidi, S.H.I, M.E.I selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Kedua Orang tua dan segenap keluarga dan teman teman yang senantiasa mendo'akan dan memberikandukungan kepada penulis.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PEERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Telaah Pustaka.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
A. Kualitas Layanan.....	12
1. Pengertian Layanan.....	12
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	14
3. Indikator Kualitas Layanan	16
B. Loyalitas Pelanggan.....	19
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	19
2. Loyalitas Pelanggan Dalam Perspektif Islam.	23
3. Manfaat Loyalitas Pelanggan	24
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	28
B. Kehadiran Peneliti	28
C. Lokasi Penelitian	29
D. Sumber Data.....	29
E. Metode Pengumpulan Data.....	30
F. Analisis Data	31

G. Pengecekan Keabsahan Data Penelitian.....	32
BAB IV PAPARAN DAN TEMUAN PENELITIAN.....	35
A. Gambaran Objek.....	35
1. Sejarah Berdirinya Toko Sumber Makmur.....	35
2. Produk yang dijual.....	36
3. Struktur Organisasi	37
B. PAPARAN DATA.....	40
C. Temuan Penelitian	49
BAB V PEMBAHASAN.....	52
A. Strategi Layanan Di Toko Sumber Makmur Pasar Pahing Kota Kediri.....	52
B. Strategi Layanan Pada Toko Sumber Makmur untuk mempertahankan Loyalitas Pelanggan.....	55
BAB VI PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR TABEL

Table 4.1 Jumlah transaksi penjualan toko Sumber Makmur	39
Tabel 4.2 Jumlah Pelanggan tetap toko Sumber Makmur.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Toko Sumber Makmur Tampak Depan	36
Gambar 4.2 Paket Belanjaan	44
Gambar 4.3 Layanan Siap Antar.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	69
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	71