

**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS PELANGGAN PADA GUBUK *LAUNDRY* KEDIRI**

SKRIPSI



OLEH

NURUL MUSAYYADAH

NIM 934107819

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

2023

**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS PELANGGAN PADA GUBUK *LAUNDRY* KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan program sarjana

OLEH

NURUL MUSAYYADAH

9341.078.19

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

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS PELANGGAN PADA GUBUK *LAUNDRY* KEDIRI**

NURUL MUSAYYADAH

934107819

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Arif Zunaidi, SHI, M EI
NIDN. 2007048202

Pembimbing II



Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, M.Pd
NIDN. 198204072023212026

NOTA DINAS

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, 13 November 2023

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Nurul Musayyadah

NIM : 934107819

Judul : PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA
GUBUK *LAUNDRY* KEDIRI

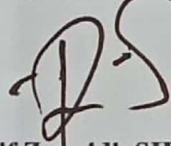
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

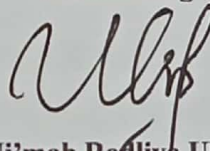
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Arif Zuhaidi, SHI, M EI
NIDN. 2007048202

Pembimbing II



Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, M.Pd
NIDN. 198204072023212026

NOTA DINAS

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kediri, 7 Desember 2023

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Nurul Musayyadah

NIM : 934107819

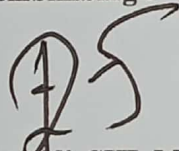
Judul : PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN
PADA GUBUK *LAUNDRY* KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang telah dilaksanakan pada tanggal 30 November 2023 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

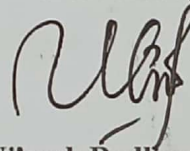
Pembimbing I



Arif Zunardi, SHI, M EI

NIDN. 2007048202

Pembimbing II



Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, M.Pd

NIDN. 198204072023212026

HALAMAN PENGESAHAN

**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS PELANGGAN PADA GUBUK *LAUNDRY* KEDIRI**

NURUL MUSAYYADAH

934107819

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri pada tanggal 30 November 2023

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Yopi Yudha Utama, SE, MSA

NIP. 19920622 201903 1 008

2. Penguji I

Dr. Binti Mutafarida, M.E.I

NIDN. 2014108403

3. Penguji II

Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah

NIPPPK. 19820407 202321 2 026

Kediri, 7 Desember 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI

NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

Setiap kesuksesan dimulai dari langkah pertama, yang akan dihiasi rentetan kegagalan tanpa kehilangan antusiasme. Kamu tidak harus hebat untuk memulai langkah, namun kamu harus memulai, untuk menjadi hebat.

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurul Musayyadah

NIM : 934107819

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan plagiat baik sebagian maupun seluruhnya. Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 13 November 2023

Yang membuat pernyataan

Nurul Musayyadah

934107819

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya yang diberikan sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tuaku, yaitu ayahanda tercinta Drs. Ikhwan Samsudiana (Alm) dan Ibunda Kholidati yang selalu mendukung dan mendoakan saya sehingga saya bisa berada di titik ini.
2. Teruntuk Dosen Pembimbing Bapak Arif Zunaidi, SHI, M EI dan Ibu Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, M.Pd yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan masukan yang sangat berarti dan mendukung demi terselesainya skripsi ini.
3. Teruntuk teman-temanku Damini yaitu Fatihatus Siami Rizqiyah, Yosi Arike Putri, Firdayanti Dewi Fatmawati dan Novia Arianti Putri yang selalu membantu, mendengarkan keluh kesah, memberikan dukungan dan telah melewati suka duka bersama sejak awal perkuliahan.
4. Untuk manusia bernama Muhammad Salas Ardiansyah yang telah banyak membantu selama perkuliahan, mendengarkan keluh kesah dan banyak menghibur saya.
5. Untuk sahabat-sahabatku bernama Syerlindra Setyo Wulan Anggraini dan Alya Fadila Liansa yang telah menemani saya berproses.
6. Dan yang terakhir untuk diri saya, terimakasih karena tidak pernah menyerah selama ini.

ABSTRAK

Nurul Musayyadah, Dosen Pembimbing Arif Zunaidi, SHI, M EI dan Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, M.Pd , Penerapan *Service Excellent* Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan pada Gubuk *Laundry* Kediri, Skripsi, Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2023.

Kata Kunci : *Service Excellent*, Loyalitas Pelanggan, *Laundry*

Service excellent merupakan bentuk pelayanan terbaik yang dilakukan menurut prosedur serta standar pelayanan demi mewujudkan kepuasan dan sikap loyal pelanggan kepada perusahaan. *Service excellent* diwujudkan dengan konsep A6, yaitu *Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, dan Accountability*. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *service excellent* yang dilakukan oleh Gubuk *Laundry* demi mempertahankan loyalitas pelanggannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan dianalisis dengan melakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Gubuk *Laundry* menerapkan *service excellent* dengan selalu menjaga sikap ramah, selalu tersenyum, dan cekatan dalam melayani pelanggan. Selain itu pemilik dan karyawan juga berkompeten dalam *laundry* dibuktikan dengan pendapat pelanggan yang merasa puas dengan hasil jasa dari Gubuk *Laundry*. Pemilik dan karyawan selalu berpenampilan sopan dan rapi, selalu mendengar kritik dari pelanggan dan berupaya mewujudkan saran dari pelanggan. Gubuk *Laundry* juga mencukupi hak karyawan dengan memberikan gaji yang sesuai dan sarana prasarana yang memadai demi menunjang kinerja karyawan. Gubuk *Laundry* selalu menyelesaikan pakaian pelanggan tepat waktu dan memisahkan pakaian antar pelanggan demi meminimalisir tertukarnya pakaian. Penerapan *service excellent* tersebut membuat pelanggan puas dan mempercayakan pakaiannya pada Gubuk *Laundry* dari tahun ke tahun

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “(Penerapan *Service Excellent* Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan pada Gubuk *Laundry* Kediri)”. Sholawat serta salam semoga senantiasa kita sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai pembawa risalah keIslaman, semoga kelak kita mendapatkan syafaatnya. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag., selaku rektor IAIN Kediri atas segala kebijaksanaan dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini,
2. Bapak Dr. H. Imam Anas Muslih, M. HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri atas segala kebijaksanaan dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini,
3. Bapak Arif Zunaidi, SHI, M EI dan Ibu Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi dukungan, motivasi dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini,
4. Seluruh Dosen Program Studi Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan,
5. Bapak Alfian Nasrulloh dan Ibu Reni Diyati selaku pemilik Gubuk *Laundry* Kediri yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian ini,

6. Sahabat, teman, dan semua pihak yang telah mendoakan dan memberikan dukungan dalam menyusun skripsi ini,

Semoga segala kebaikan dari semua pihak mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, oleh karena penulis tidak menutup diri untuk menerima kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan skripsi ini.

Kediri, 13 November 2023

Peneliti,

Nurul Musayyadah

NIM. 934107819

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
E. Penelitian Terdahulu	13
BAB II	20
LANDASAN TEORI	20
A. <i>Service Excellent</i>	20
B. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	25
C. Loyalitas Pelanggan	27
BAB III	32
METODE PENELITIAN	32
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	32
B. Kehadiran Peneliti	32

C. Lokasi Penelitian	33
D. Sumber Data	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Teknik Analisis Data.....	37
G. Pengecekan Keabsahan Data	39
BAB IV	41
HASIL PENELITIAN	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
B. Paparan Data	52
C. Temuan Penelitian.....	68
BAB V.....	71
PEMBAHASAN	71
A. Penerapan <i>Service Excellent</i> Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada Gubuk <i>Laundry</i> Kediri	71
B. Peran Penerapan <i>Service Excellent</i> Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan pada Gubuk <i>Laundry</i> Kediri	77
BAB VI.....	80
PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Gubuk <i>Laundry</i>, Putra <i>Laundry</i>, Mbak Sus <i>Laundry</i>.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan.....	5
Tabel 4.1 Tarif Layanan Harian.....	47
Tabel 4.2 Tarif Layanan Kilat.....	49
Tabel 4.3 Tarif Layanan Satuan.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Denah Lokasi Gubuk <i>Laundry</i>	41
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Gubuk <i>Laundry</i>	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian

Lampiran 4. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 5. Daftar Konsultasi Skripsi

Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup