

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
KONSUMEN DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM
(Studi di *Dopota Cafe And Donuts* Cabang Kecamatan Gedeg Kabupaten
Mojokerto)**

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Menyusun Skripsi Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

ARIFAH FIRDA KHUSNIAH

9341.299.19

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
KONSUMEN DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM
(Studi di *Dopota Cafe And Donuts* Cabang Kecamatan Gedeg Kabupaten
Mojokerto)**

Oleh:

ARIFAH FIRDA KHUSNIAH
9341.299.19

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



Moch. Zainuddin, MEI
NIP. 198310302023211007



Erawati Dwi Lestari, SS, M. Hum.
NIP. 199303062019032016

NOTA DINAS

Kediri, 10 Januari 2024

Lampiran : 4 (empat berkas)
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.
Bersamaan dengan ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Arifah Firda Khusniah
NIM : 9341.299.19
Judul : Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan
Konsumen Ditinjau dari Etika Bisnis Islam (Studi di
Dopota *Cafe And Donuts* Cabang Kecamatan Gedeg
Kabupaten Mojokerto)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqasah.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II



Moch. Zainuddin, MEI
NIP. 198310302023211007



Erawati Dwi Lestari, SS, M. Hum.
NIP. 199303062019032016

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 29 Februari 2024

Lampiran : 4 (empat berkas)
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada,
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo Kediri

Nama : Arifah Firda Khusniah

NIM : 9341.299.19

Judul : Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan
Konsumen Ditinjau dari Etika Bisnis Islam (Studi di
Dopota *Cafe And Donuts* Cabang Kecamatan Gedeg
Kabupaten Mojokerto)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai
dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang
Munaqosah yang dilakukan pada tanggal 20 Februari 2024 kami
menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II



Moch. Zainuddin, MEI
NIP. 198310302023211007



Erawati Dwi Lestari, SS, M. Hum.
NIP. 199303062019032016

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
KONSUMEN DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM
(Studi Pada Dopota Cafe And Donuts Cabang Kecamatan Gedeg Kabupaten
Mojokerto)**

ARIFAH FIRDA KHUSNIAH

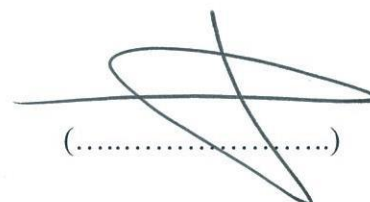
9341.299.19

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 20 Februari 2024

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP. 197501011998031002


(.....)

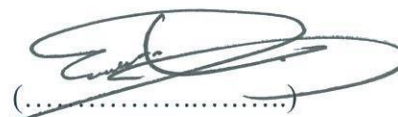
2. Penguji 1

Moch. Zainuddin, MEI
NIP. 198310302023211007


(.....)

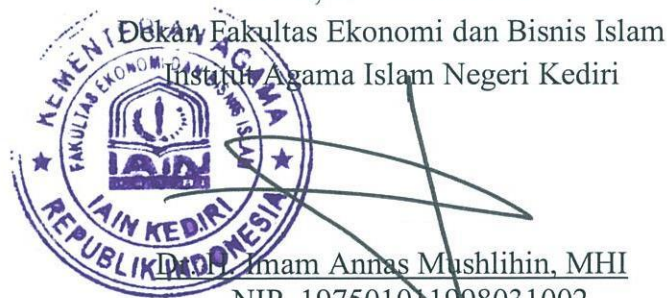
3. Penguji 2

Erawati Dwi Lestari, SS, M. Hum.
NIP. 199303062019032016


(.....)

Kediri, 29 Februari 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri



Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP. 197501011998031002

HALAMAN MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka.

(QS. Ar-Ra'd [13] : 11)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rasa syukur yang tiada henti untuk semua nikmat yang telah Allah SWT berikan dalam kehidupan saya, atas berkah rahmad dan taufik-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini, dan saya persembahkan untuk:

1. Kepada kedua orang tua saya Bapak Alm. Khoirul Huda dan Ibu Anna Fauziah yang selalu memberikan semangat dan dukungannya serta mendoakan saya setiap waktu supaya saya bisa menyelesaikan studi S1 ini dengan baik dan tepat waktu. Semoga bapak saya selalu berada di sisi Allah di surga-Nya dan ibu saya selalu diberikan kesehatan lahir dan batin dengan rezeki melimpah, selalu dalam lindungan-Nya, dan diberikan panjang umur oleh Allah SWT.
2. Teruntuk keluarga besar saya yang selalu mendoakan dan memberikan semangat agar bisa mendapatkan ilmu yang berkah dan bermanfaat terutama kepada adik saya Najwa Ashiilah dan semuanya.
3. Pihak *Dopota Cafe And Donuts* Cabang Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto yang telah bersedia dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Teruntuk teman kuliah saya, teman seperjuangan dari awal maba hingga sekarang yakni Anira Syahadati Arsyah.
5. Teruntuk sahabat saya yakni Vira Sholihatin Nisaa' dan Noer Maulidya Daniati yang memberikan saya semangat dan doanya ketika saya dalam keadaan senang maupun sedih.
6. Seluruh teman-teman seperjuangan program studi Ekonomi Syariah angkatan 2019.

ABSTRAK

Arifah Firda Khusniah, Dosen Pembimbing Moch. Zainuddin, MEI dan Erawati Dwi Lestari, SS, M. Hum. Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Etika Bisnis Islam (Studi Pada Dopota *Cafe And Donuts* Cabang Gedeg Kabupaten Mojokerto). Progam Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN), Kediri 2023.

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Etika Bisnis Islam

Industri makanan dan minuman, sebagai sektor yang penuh tantangan, terus berupaya memenuhi harapan konsumen yang semakin tinggi. Dopota Cafe and Donuts sebagai pelaku dalam industri ini, fokus pada strategi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan memperhatikan nilai-nilai etika bisnis Islam. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan Dopota *Cafe and Donuts* dalam meningkatkan kepuasan konsumen, dengan fokus pada implementasi nilai-nilai etika bisnis Islam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif sebagai metode penelitian. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan pemilik usaha, karyawan, dan beberapa konsumen di Dopota *Cafe And Donuts* Cabang Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto. Validitas data diverifikasi melalui keikutsertaan peneliti, penetapan pengamatan dalam observasi, dan triangulasi. Data yang terkumpul dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahapan penelitian meliputi tahap pra lapangan, tahap di lapangan, tahap analisis, dan tahap penulisan laporan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Dopota *Cafe And Donuts* Cabang Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto, berhasil meningkatkan kepuasan konsumen melalui strategi pelayanan yang berfokus pada kualitas produk, respons cepat terhadap keluhan, dan pelayanan ramah serta efisien. Fasilitas yang disediakan, seperti *Wi-Fi* gratis, stasiun pengisian daya, dan area parkir luas,. Program loyalitas dan paket harga memberikan keuntungan bagi pelanggan yang sering berkunjung. Kebersihan, keamanan, dan kenyamanan dijaga dengan baik, dan proses pesan antar disederhanakan, terutama bagi pelanggan di Desa Gempolkerep yang mendapatkan layanan antar gratis. Penggunaan media sosial dan pesanan *online* menjadi bagian dari strategi pelayanan, sedangkan kebijakan harga menekankan keseimbangan antara kualitas dan harga bersaing, tanpa biaya tambahan pada harga produk. (2) Dopota *Cafe And Donuts* Cabang Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto menerapkan strategi pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam. Kesatuan, melalui prinsip Tauhid, terwujud dalam komitmen terhadap kepatuhan pada prinsip halal dan *thayyib*, serta pelatihan etika Islam untuk karyawan. Keadilan tercermin dalam penetapan harga yang sesuai dengan nilai produk, transparansi, dan respons adil terhadap keluhan pelanggan. Prinsip kebebasan diterapkan dengan memberikan kebebasan kepada pelanggan untuk memilih dan menyediakan opsi beragam. Tanggung jawab, diimplementasikan dalam menjalankan bisnis sesuai prinsip-prinsip Islam dan memberikan kontribusi kepada masyarakat melalui kegiatan amal.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, peneliti mengucapkan rasa syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan taufiq, hidayah, serta rahmat-Nya selama proses penelitian hingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Sholawat dan salam juga disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi petunjuk dari kegelapan menuju cahaya Islam. Semoga melalui pembacaan sholawat, penulis dan pembaca dapat memperoleh syafaat di hari akhir, Aamiin. Skripsi ini membahas tentang Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Etika Bisnis Islam (Studi di *Dopota Cafe And Donuts* Cabang Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto).

Peneliti menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, baik dukungan langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, Mag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri.
3. Bapak Moch. Zainuddin, MEI dan Ibu Erawati Dwi Lestari, SS, M. Hum. selaku dosen pembimbing dalam penelitian ini.
4. Kedua orang tua saya, Bapak Alm. Khoirul Huda dan Ibu Anna Fauziya terima kasih atas semua doa dan dukungannya demi tercapainya kesuksesan penulis dalam melangkah menuju masa depan.
5. Teman-teman program studi Ekonomi Syariah angkatan 2019 seperjuangan.

Semoga jasa yang telah diberikan mendapat balasan yang mulia di sisi Allah SWT, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Peneliti mohon maaf atas segala kesalahan dalam penulisan ini dan sangat mengharapkan saran serta kritik demi kesempurnaan skripsi ini.

Kediri, 29 Feberuari 2024

Arifah Firda Khusniah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	15
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Manfaat Penelitian.....	15
E. Telaah Pustaka.....	16
BAB II LANDASAN TEORI.....	22
A. Strategi Pelayanan	22
1. Pengertian Strategi Pelayanan	22
2. Unsur-Unsur Pelayanan.....	23
3. Pelayanan yang Baik dan Berkualitas	24
B. Kepuasan Konsumen	26
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	26
2. Faktor-faktor untuk Menentukan Kepuasan Konsumen.....	27
C. Etika Bisnis Islam.....	28
1. Pengertian Etika Bisnis Islam.....	28
2. Dasar Etika Bisnis Islam	30
3. Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	33
B. Kehadiran Peneliti	34
C. Lokasi Penelitian	34
D. Data dan Sumber Data	34
E. Metode Pengumpulan Data	35
F. Analisis Data	37
G. Pengecekan Keabsahan Data	38
H. Tahap-tahap Penelitian	39
BAB IV PAPARAN DATA.....	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
1. Sejarah Berdirinya Dopota <i>Cafe and Donuts</i>	41
2. Visi Misi Dopota <i>Cafe and Donuts</i>	43

3. Daftar <i>Outlet Dopota Cafe and Donuts</i>	44
4. Struktur Organisasi <i>Dopota Cafe and Donuts</i>	45
B. Paparan Data.....	47
1. Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di <i>Dopota Cafe and Donuts</i> Cabang Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto	47
2. Penerapan Etika Bisnis Islam di <i>Dopota Cafe and Donuts</i> Cabang Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto	61
C. Temuan Penelitian	66
BAB V PEMBAHASAN	68
A. Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di <i>Dopota Cafe and Donuts</i> Cabang Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto	68
B. Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di <i>Dopota Cafe and Donuts</i> Cabang Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto Ditinjau dari Etika Bisnis Islam	82
BAB VI PENUTUP	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Usaha <i>Cafe</i> Donat Kentang di Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto	7
Tabel 1.2 Perbandingan <i>Cafe Donuts</i> di Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto	8
Tabel 1.3 Data Kepuasan Pelanggan di Dopota <i>Cafe and Donuts</i> Pada Tahun 2018-2022.....	11
Tabel 4.1 Data Cabang Dopota <i>Cafe And Donuts</i>	44
Tabel 4.2 Data Produk di Dopota <i>Cafe And Donuts</i>	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dopota <i>Cafe and Donuts</i>	45
Gambar 4.2 Daftar Menu Produk dan Foto Produk di Dopota <i>Cafe and Donuts</i> .	49
Gambar 4.3 Pamflet Pemesanan donat Dopota <i>Cafe And Donuts Via Online</i>	55
Gambar 4.4 Foto Daftar Menu Paket di Dopota <i>Cafe and Donuts</i>	57

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Pedoman Wawancara
- Lampiran II : Foto Dokumentasi
- Lampiran III : Surat Izin Penelitian
- Lampiran IV : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran V : Daftar Riwayat Hidup