

**PERAN PELAYANAN PRIMA GUNA MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS KONSUMEN
(STUDI PADA *FRESH CAFE* KABUPATEN KEDIRI)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

Intan Viasri Anggari 934123719

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul:

**PERAN PELAYANAN PRIMA GUNA MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS KONSUMEN
(STUDI PADA *FRESH CAFE* KABUPATEN KEDIRI)**

Oleh:

INTAN VIASTRI ANGGARI

934123719

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Amrul Mutaqin, MEI.
NIP. 197605072008011013

Pembimbing II



Ulfi Dina Hamida, M.Pd.
NIP. 199002212023212039

NOTA DINAS

Kediri, 12 Januari 2024

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
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 di bawah ini:

Nama : Intan Viasri Anggari
NIM : 934123719
Judul : PERAN PELAYANAN PRIMA GUNA
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Pada *Fresh Cafe* Kabupaten 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 terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I


Amrul Mutaqin, MEd.
NIP. 197605072008011013

Pembimbing II


Ulfi Dina Hamida, M.Pd.
NIP. 19902212023212039

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 12 Januari 2024

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

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Intan Viasri Anggari
NIM : 934123719
Judul : PERAN PELAYANAN PRIMA GUNA
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Pada *Fresh Cafe* Kabupaten Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada 26 Februari 2024, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

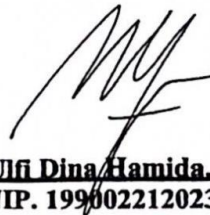
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Amrul Mutaqin, MEI.
NIP. 197605072008011013

Pembimbing II



Ulfi Dina Hamida, M.Pd.
NIP. 199002212023212039

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN PELAYANAN PRIMA GUNA MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS KONSUMEN (Studi Pada *Fresh Cafe* Kabupaten Kediri)**

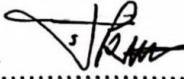
INTAN VIASTRI ANGGARI

934123719

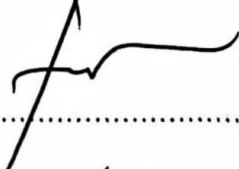
Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 26 Februari 2024

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Suprihantosa Sugiarto, SEL. MH.
NIP. 199112282019031003


(.....)

2. Penguji I
Dr. Muhammad Wildan Fawa'id, MEL.
NIP. 197501011998031002


(.....)

3. Penguji II
Ulfi Dina Hamida, M.Pd.
NIP. 199002212023212039


(.....)

Kediri, 4 Maret 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.H.I.
NIP. 197501011998031002

MOTTO

“Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah.”

(Q.S Ali Imran: 159)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang senantiasa telah melimpahkan rahmat, nikmat serta karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tak lupa sholawat serta salam kepada Rasulullah SAW yang nantinya diharapkan syafaatnya di hari kiamat. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depan saya dalam meraih cita-cita. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tersayang, Bapak Suparno dan Ibu Suprihatin yang senantiasa selalu melangitkan doa-doanya untuk keberhasilan saya, yang selalu memberikan support kepada saya dan tiada henti memberikan kasih sayang.
2. Kedua abang kandungku, David Albi Anggara dan Adiindera Dwi Anggara yang selalu mendoakan dan memberi dukungan kepada saya.
3. Bapak Ibu dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing saya dan selalu memberikan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Teman-teman terdekat saya yang dengan sabar telah mendengarkan keluh kesah saya, yang selalu memberikan semangat dan senantiasa mengingatkan disetiap kesalahan.
5. Teruntuk orang-orang yang selalu tanya “Skripsinya kapan selesai”

6. Almamater IAIN Kediri tercinta serta civitas akademik yang telah membantu penulis dalam menambah ilmu dan pengalaman sebagai bekal kehidupan nantinya.

ABSTRAK

Intan Viasri Anggari, 2024. Dosen Pembimbing Amrul Mutaqin, MEI., dan Ulfi Dina Hamida, M.Pd., “Peran Pelayanan Prima Guna Mempertahankan Loyalitas Konsumen (Studi Pada *Fresh Cafe* Kabupaten Kediri)”, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Loyalitas Konsumen

Persaingan dalam dunia bisnis tidak akan ada habisnya. Untuk itu, para pelaku usaha harus menerapkan pelayanan prima, karena dengan memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen, dapat menimbulkan kepuasan pada diri konsumen, kemudian dari kepuasan tersebut dapat membuat konsumen menjadi loyal. Maka dari itu, para pelaku usaha diharuskan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen, karena jika tidak, maka konsumen akan beralih ke yang lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pelayanan prima di *Fresh Cafe* Kabupaten Kediri serta untuk menjelaskan peran strategi pelayanan prima di *Fresh Cafe* Kabupaten Kediri dalam mempertahankan loyalitas konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif, dimana hasil penelitian tidak diukur dengan angka atau statistik. Metode pengumpulan data yang digunakan ialah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer yakni hasil wawancara kepada *owner*, pegawai serta konsumen di *Fresh Cafe* dan data sekunder yakni dari buku serta jurnal yang mendukung. Metode analisis data yang digunakan ialah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa: (1) Pelayanan prima di *Fresh Cafe* Kabupaten Kediri sudah sesuai dengan harapan konsumen yang mana menggunakan acuan standar pelayanan prima. Pertama, kemampuan yakni mampu membuat dan menyajikan pesanan sesuai keinginan konsumen. Kedua, sikap yakni bersikap ramah dan sopan. Ketiga, penampilan yakni rapi dan bersih. Keempat, perhatian yakni meluangkan waktu untuk menanggapi kebutuhan dan permintaan dari konsumen. Kelima, tindakan yakni memberikan tindakan yang tanggap dan cepat mengenai keluhan maupun kebutuhan dari konsumen. Keenam, tanggung jawab yakni menjamin pesanan konsumen dengan adanya tanggung jawab ketika terdapat kesalahan dalam pembuatan pesanan. (2) Pelayanan prima yang telah diterapkan di *Fresh Cafe* memiliki peran terhadap loyalitas konsumen. Adanya pelayanan prima, meliputi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan serta tanggung jawab yang disuguhkan *Fresh Cafe* berhasil membuat jalinan antara konsumen dengan *Fresh Cafe* yang menjadikan konsumen menjadi loyal. Hal tersebut dilihat dari adanya pembelian berkala, menyebarkan informasi terkait *Fresh Cafe* kepada orang lain, adanya pembelian di semua lini produk yang ditawarkan serta tidak tertarik dengan produk pesaing.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'aalamiin

Puji syukur dan terimakasih penulis ucapkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Peran Pelayanan Prima Guna Mempertahankan Loyalitas Konsumen (Studi Pada *Fresh Cafe* Kabupaten Kediri)”. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang kita nanti-nantikan syafaat-Nya di hari kiamat. Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa serta bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan rasa terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. Selaku Rektor IAIN Kediri atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri atas segala kebijaksanaan, perhatian serta dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Nuril Hidayati, S.Fil.I., M.Hum, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Amrul Mutaqin, MEI dan Ibu Ulfi Dina Hamida M.Pd selaku dosen pembimbing yang telah rela meluangkan waktunya untuk membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Bapak Ibu dosen IAIN Kediri yang telah membagi ilmu, wawasan kepada penulis selama menempuh studi di IAIN Kediri.
6. *Owner* dan para pegawai *Fresh Cafe* yang telah memberikan tempat untuk penulis melakukan penelitian skripsi ini.
7. Orang tua serta seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta motivasi untuk kelancaran skripsi ini.
8. Ibu Nyai Hj. Lam'atul Waridah selaku pengasuh Pondok Pesantren Mamba'ul Hikam II yang telah memberikan doanya kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Gus Muhammad Iqdam Kholid serta seluruh keluarga besar Sabilu Taubah yang senantiasa menjadi *support system* serta senantiasa menyalurkan energi positif kepada penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
10. Gus Muhammad Farid Chairul Anwar yang telah memberikan motivasi kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman mahasiswa Angkatan 2019, khususnya teman seperjuangan yang telah menemani masa-masa perkuliahan dan masa perjuangan dalam penyusunan skripsi.
12. Terimakasih untuk Intan Viasri Anggari, *last but not least*, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi yang sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap proses yang bisa dibilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan.

Semoga amal kebaikan dari semua pihak yang terkait senantiasa mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT dan semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis serta khususnya bagi para pembaca.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan guna perbaikan karya ini. Semoga apa yang penulis sajikan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Kediri, 26 Februari 2024

DAFTAR ISI

HAMALAN JUDUL	
HAMALAN PERSETUJUAN.....	i
NOTA DINAS.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
HAMALAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HAMALAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Penelitian Terdahulu	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pelayanan Prima.....	17
B. Konsumen	23

C. Loyalitas Konsumen.....	24
BAB III MEODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian.....	29
B. Kehadiran Peneliti.....	29
C. Lokasi Penelitian.....	30
D. Sumber Data.....	30
E. Pengumpulan Data	31
F. Analisis Data	33
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	34
H. Tahap-Tahap Penelitian	35
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	
A. Gambaran Objek Penelitian.....	37
B. Paparan Data.....	45
C. Temuan Penelitian	53
BAB V PEMBAHASAN	
A. Pelayanan Prima di Fresh Cafe Kabupaten Kediri	56
B. Peran Pelayanan Prima di <i>Fresh Cafe</i> Kabupaten Kediri dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen	65
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data <i>Coffeeshop</i> yang ada di Kediri.....	4
Tabel 1.2 Banyaknya Konsumen <i>Fresh Cafe</i>	8
Tabel. 4.1 Daftar Harga Produk Pada <i>Fresh Cafe</i>	38
Tabel 5.1 Banyaknya Konsumen <i>Fresh Cafe</i>	66
Tabel 5.2 Data Seringnya Konsumen Berkunjung ke <i>Fresh Cafe</i> beserta alasannya.....	68
Tabel 5.2 Aneka Menu yang Dipesan Konsumen <i>Fresh Cafe</i>	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur dan Tata kerja di <i>Fresh Cafe</i> Kabupaten Kediri.....	41
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Dokumentasi

Lampiran 3. Surat Observasi

Lampiran 4. Surat Izin Riset/Penelitian

Lampiran 5. Konsultasi Bimbingan Skripsi

Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup