

**PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA BERKAH MANDIRI SWALAYAN DI
KECAMATAN MOJO KABUPATEN KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (S.E.)



Disusun Oleh:

SYAHDA LUTHFI RAHMA FAUZIAH

20401171

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

2024

**PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA BERKAH MANDIRI SWALAYAN DI
KECAMATAN MOJO KABUPATEN KEDIRI**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

SYAHDA LUTHFI RAHMA FAUZIAH

20401171

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

**PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA BERKAH MANDIRI SWALAYAN DI
KECAMATAN MOJO KABUPATEN KEDIRI**


Disusun Oleh:

SYAHDA LUTHEI RAHMA FAUZIAH

20401171

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Achmad Munif, S.E., M.M.
NIP. 196910252003121001

Pembimbing II



Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M.
NIP. 199310052019032017

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 09 Juli 2024

Lampiran : 4 (empat berkas)
Hal : Bimbingan Skripsi

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

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Bersamaan dengan ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Syahda Luthfi Rahma Fauziah
NIM : 20401171
Judul : Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri

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/Ibu kami ucapkan banyak terima kasih.

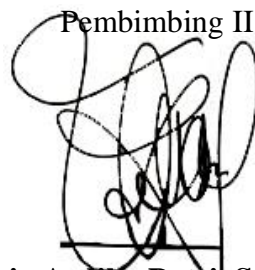
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Achmad Munif, S.E., M.M.
NIP. 196910252003121001

Pembimbing II



Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M.
NIP. 199310052019032017

NOTA DINAS

Kediri, 09 Juli 2024

Lampiran : 4 (empat berkas)
Hal : Bimbingan Skripsi

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

Nama : Syahda Luthfi Rahma Fauziah
NIM : 20401171
Judul : Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilakukan pada tanggal 26 Juni 2024 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

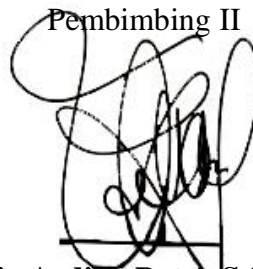
Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Pembimbing I



Achmad Munif, S.E., M.M.
NIP. 196910252003121001

Pembimbing II



Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M.
NIP. 199310052019032017

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA BERKAH MANDIRI SWALAYAN DI
KECAMATAN MOJO KABUPATEN KEDIRI**

SYAHDA LUTHFI RAHMA FAUZIAH

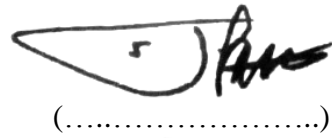
20401171

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

Tim Penguji

1. Penguji Utama

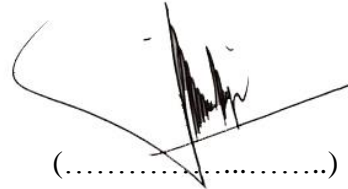
Suprihantosa Sugiarto, M.H.
NIP. 199112282019031003



(.....)

2. Penguji 1

Achmad Munif, S.E., M.M.
NIP. 196910252003121001



(.....)

3. Penguji 2

Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M.
NIP. 199310052019032017



(.....)

Kediri, 09 Juli 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



Dr. Imam Annas Mushlihin, M.H.I
NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

نَا اللّٰهُ رِيْغِيْ لَمْ اَمْ يَحْمِلْهُ اَوْ رِيْغِيْ اَمْ مَسْنُوْنَاب

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

(QS. Ar-Ra'd [13] : 11)¹

¹ Agus Hidayatulloh, penerj., *Al-Qur'an Tajwid Kode Transliterasi Per Kata Terjemah Per Kata* (Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2015), 349.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SYAHDA LUTHFI RAHMA FAUZIAH

NIM : 20401171

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BERKAH MANDIRI SWALAYAN DI KECAMATAN MOJO KABUPATEN KEDIRI”** benar-benar tulisan penulis, dan bukan merupakan plagiasi seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka penulis bersedia menerima konsekuensi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 09 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



SYAHDA LUTHFI RAHMA FAUZIAH

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah hirobbil alamin, peneliti ingin mengungkapkan rasa syukur yang tak terhingga atas segala nikmat yang telah diberikan oleh Allah SWT dalam hidup peneliti. Sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang telah peneliti lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang peneliti rasakan, peneliti persembahkan kepada orang-orang tersayang dan berarti dalam hidup, peneliti persembahkan untuk :

1. Ayahku tercinta, Suyitno. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau dapat mendidik, mendoakan, memberikan dukungan berupa material maupun immaterial dan semangat motivasi tiada henti kepada peneliti. Terima Kasih, Ayah. Semoga Ayah senantiasa diberikan kemudahan, keberkahan, kesehatan oleh Allah SWT.
2. Mamaku tersayang, Lis Ulairin. Terima kasih sebesar- besarnya peneliti sampaikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, dukungan, semangat dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih atas nasihat yang diberikan meski pikiran kita kadang tak sejalan. Mama menjadi pengingat dan penguat yang paling hebat. Terima Kasih, Mama. Semoga mama senantiasa diberikan kemudahan, keberkahan, kesehatan oleh Allah SWT.
3. Bapak Achmad Munif. S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing satu, terima kasih atas bimbingan, kritik dan saran, dan selalu meluangkan waktunya disela kesibukan. Terima kasih Bapak semoga senantiasa diberikan kesehatan dan keberkahan oleh Allah SWT.
4. Ibu Oktaria Ardika Putri. S.Si., M.M. Selaku dosen pembimbing dua, terima kasih atas bimbingan, kritik, saran, dan selalu meluangkan waktunya disela kesibukan. Terima kasih Ibu yang sangat sabar dalam membimbing saya, semoga ibu senantiasa diberikan kesehatan dan keberkahan oleh Allah SWT.
5. Terima kasih untuk sahabat- sahabat saya yang selalu mendoakan, membantu dan memberi semangat agar saya bisa mendapatkan ilmu yang bermanfaat dan mendapat berkah. Semoga teman- teman senantiasa diberikan kemudahan dalam hal apapun.

6. Terima Kasih kepada pihak Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Berkah Mandiri Swalayan semakin sukses.
7. Terima kasih untuk seluruh teman-teman seperjuangan dari program studi Ekonomi Syariah angkatan 2020 yang telah menjadi partner belajar dan menyelesaikan tugas selama dibangku perkuliahan.
8. Teruntuk seseorang yang belum bisa dituliskan namanya dengan jelas disini, namun sudah tertulis jelas di *Lauhul Mahfudz* untuk peneliti, terima kasih sudah menjadi sumber motivasi penulis dalam menyelesaikan tulisan ini, karena penulis percaya bahwa sesuatu yang ditakdirkan menjadi milik kita akan menuju kepada kita bagaimanapun caranya dan sebaliknya.
9. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri, Syahda Luthfi Rahma Fauziah. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini. Walau terkadang merasa kesulitan atas apa yang diusahakan, namun terima kasih tetap terus berusaha sampai berhasil dan mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.

ABSTRAK

SYAHDA LUTHFI RAHMA FAUZIAH. Dosen Pembimbing Achmad Munif, S.E., M.M. dan Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M. Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri. Progam Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN), Kediri 2024.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Swalayan

Saat ini perlu untuk meningkatkan perhatian terhadap peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Karena dalam era kompetisi bisnis yang semakin ketat saat ini, perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kualitas pelayanan, loyalitas, serta menjelaskan peran kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan manager, wakil manager, kepala toko, kasir, karyawan, dan beberapa pelanggan di Berkah Mandiri Swalayan Kec. Mojo Kab. Kediri. Validitas data dipastikan melalui partisipasi langsung peneliti, penentuan titik fokus dalam observasi, dan triangulasi. Data yang terhimpun dianalisis dengan langkah-langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini yakni (1) Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dengan berfokus pada lima indikator utama. Mereka memperhatikan bukti fisik dengan penampilan karyawan yang rapi dan gedung yang bersih, serta menggunakan teknologi pembayaran canggih seperti mesin EDC dan QRIS. Dalam hal keandalan, dengan berkomitmen merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efisien. Pemberian jaminan kepastian dengan kompensasi atas barang rusak dan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Terakhir, prinsip 3S diterapkan untuk menciptakan lingkungan belanja yang hangat, ramah, dan penuh empati bagi pelanggan. (2) Berkah Mandiri Swalayan telah berusaha dengan keras untuk membangun loyalitas pelanggan dengan kuat. Melalui penekanan pada pengalaman berbelanja yang positif dan memuaskan, dukungan teknologi, serta keterlibatan aktif karyawan dalam memastikan kebutuhan pelanggan terpenuhi, Berkah Mandiri Swalayan berhasil menciptakan ikatan emosional dengan pelanggan mereka. Hal ini tercermin dari kesetiaan pelanggan yang terus kembali untuk berbelanja, menemukan kenyamanan dalam fasilitas fisik dan interaksi manusia yang ramah, serta menghargai responsifitas dan kepedulian dalam penyelesaian masalah. (3) Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri berhasil membangun hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggannya, dengan fokus pada kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang baik. Penggunaan teknologi dan responsifnya terhadap keluhan pelanggan juga turut berkontribusi dalam memperkuat hubungan tersebut.

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya bagi Allah SWT, yang senantiasa memberikan petunjuk, bimbingan, dan limpahan rahmat-Nya kepada peneliti sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dengan baik. Sholawat dan salam senantiasa kita sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi penuntun dari kegelapan menuju cahaya Islam. Semoga dengan mengirimkan sholawat, kita bisa mendapatkan syafaatnya di hari akhir kelak, Aamiin. Skripsi ini membahas tentang “Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri”.

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri.
3. Ibu Nuril Hidayati, S.Fil.I., M.Hum. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri.
4. Bapak Achmad Munif, S.E., M.M. dan Ibu Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Semoga segala upaya yang telah diberikan mendapat balasan yang luar biasa di sisi Allah SWT, dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Peneliti memohon maaf atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini, serta sangat mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini.

Kediri, 09 Juli 2024



SYAHDA LUTHFI RAHMA FAUZIAH

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	16
C. Tujuan Penelitian	17
D. Manfaat Penelitian	17
E. Telaah Pustaka	18
BAB II LANDASAN TEORI	24
A. Kualitas Pelayanan	24
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
2. Kriteria Kualitas Pelayanan	26
3. Indikator Kualitas Pelayanan	27
B. Loyalitas Pelanggan.....	28
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	28

2. Faktor-Faktor Loyalitas Pelanggan.....	30
3. Indikator Loyalitas Pelanggan	30
C. Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	33
B. Kehadiran Peneliti	34
C. Lokasi Penelitian	35
D. Data dan Sumber Data	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Analisis Data	38
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	39
H. Tahap-Tahap Penelitian	39
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
1. Profil Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri.....	41
2. Sejarah Berdirinya Berkah Mandiri Swalayan Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri	43
3. Visi, Misi dan Rencana Kedepan Berkah Mandiri Swalayan Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri.....	45
4. Struktur Organisasi Berkah Mandiri Swalayan Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri	46
5. Tugas dari Seluruh Pihak di Berkah Mandiri Swalayan Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri.....	47
6. Penggunaan <i>Member Card</i> Pada Berkah Mandiri Swalayan Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri.....	53
7. Jam Kerja di Berkah Mandiri Swalayan Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri.....	54

8. Fasilitas di Berkah Mandiri Swalayan Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri.....	55
B. Paparan Data	56
1. Kualitas Pelayanan Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri	56
2. Loyalitas Pelanggan Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri	74
3. Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri	
C. Temuan Penelitian	88
1. Kualitas Pelayanan Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri	88
2. Loyalitas Pelanggan Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri	89
3. Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri	
BAB V PEMBAHASAN	92
A. Kualitas Pelayanan pada Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri.....	92
B. Loyalitas Pelanggan yang Ditekankan pada Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri	109
C. Peran Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri	114
BAB VI PENUTUP	123
A. Kesimpulan	123
B. Saran	125
DAFTAR PUSTAKA	127
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	131

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 148

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri	5
Tabel 1.2 Perbandingan Berkah Mandiri Swalayan, Swalayan R <i>Mart</i> , Swalayan Putri Cahya, dan Latansa <i>Minimarket</i> di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri	6
Tabel 1.3 Jumlah Komplain Pelayanan Berkah Mandiri Swalayan Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri pada Tahun 2019- 2023	11
Tabel 1.4 Jumlah Omzet Penjualan Berkah Mandiri Swalayan Kecamatan Mojo Tahun 2019- 2023.....	12
Tabel 1.5 Jumlah Kunjungan Pelanggan di Berkah Mandiri Swalayan Tahun 2019-2023.....	13
Tabel 1.6 Data Intensitas Pembelian di Berkah Mandiri Swalayan Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri	14
Table 4.1 Data Kelurahan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri.....	42
Tabel 4.2 Fasilitas yang di sediakan Berkah Mandiri Swalayan Tahun 2024.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri	46
Gambar 4.2 Seragam Karyawan Berkah Mandiri Swalayan.....	58
Gambar 4.3 Pemakaian Komputer untuk Proses Pembayaran di Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri	59
Gambar 4.4 Pemakaian Mesin EDC untuk Proses Pembayaran di Berkah Mandiri Swalayan Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri	60
Gambar 4.5 CCTV di Berkah Mandiri Swalayan Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri	62
Gambar 4.6 Tempat Parkir Kendaraan di Berkah Mandiri Swalayan Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Pedoman Wawancara.....	132
Lampiran II : Foto Dokumentasi	135
Lampiran III : Surat Izin Penelitian	146
Lampiran IV : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	147
Lampiran V: Daftar Riwayat Hidup	148