

**PERAN STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi pada Punten Pecel Kecamatan Pesantren Kota Kediri)

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Persyaratan Skripsi Ekonomi Syariah (S.E)

Oleh:

APRILIA NUR FADILAH

934106419

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul:

**PERAN STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Pecel Punten Kecamatan Pesantren Kota Kediri)

Disusun Oleh:

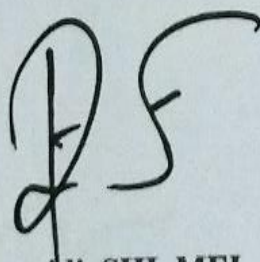
APRILIA NUR FADILAH

934106419

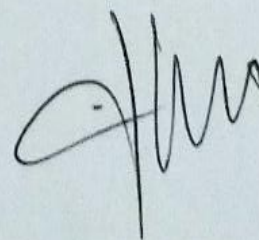
Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



Arif Zunaidi, SHI, MEI
NIP. 198204072023211019



Mundhori, ME
NIP. 19870222201903004

NOTA DINAS

Kediri, 5 Agustus 2024

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

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institute Agama Islam Negeri Kediri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel 07 –Ngronggo Kediri

Assalamu 'allaikum Wr. Wb.

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

Nama : Aprilia Nur Fadilah

NIM : 934106419

Judul : Peran Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan
Pelanggan (Studi Pada Pecel Punten Kecamatan Pesantren
Kota Kediri)

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

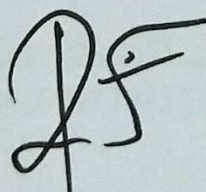
Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsi, dengan harapan
segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami
ucapkan terimakasih.

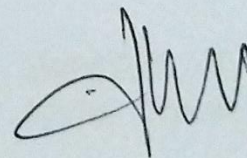
Wassalamualaikum Wr, Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II



Arif Zunaidi, SHI, MEI
NIP. 198204072023211019



Mundhori, ME
NIP. 19870222201903004

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 5 Agustus 2024

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

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institute Agama Islam Negeri Kediri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel 07 –Ngronggo Kediri

Assalamu'allaikum Wr. Wb.

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

Nama : Aprilia Nur Fadilah

NIM : 934106419

Judul : Peran Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan
Pelanggan (Studi Pada Pecel Punten Kecamatan Pesantren
Kota Kediri)

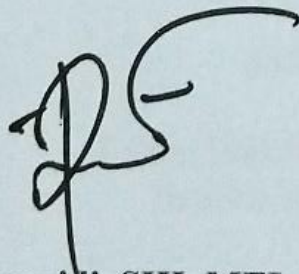
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk
dan tuntunannya yang diberikan dalam Sidang Munaqosah yang
dilaksanakan pada Juli 2024, kami dapat menerima dan menyetujui hasil
perbaikannya.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami
ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr, Wb.

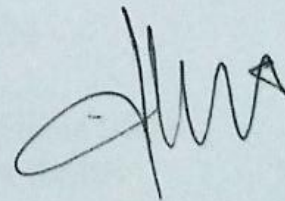
Pembimbing I

Pembimbing II



Arif Zunaidi, SHI, MEI

NIP. 198204072023211019



Mundhori, ME

NIP. 19870222201903004

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Pecel Punten Kecamatan Pesantren Kota Kediri)

APRILIA NUR FADILAH

9341.064.19

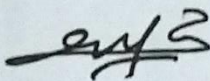
Telah diujikan di depan sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada,

Hari, Tanggal : Selasa, 13 Agustus 2024

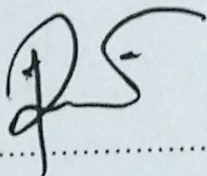
Pukul : 14.00-15.00

Tim Penguji

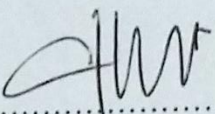
1. **Penguji Utama**
Adin Fadilah ME, Sy
NIP. 198603102019031007


(.....)

2. **Penguji I**
Arif Zunaidi, SHI, MEI
NIP. 198204072023211019


(.....)

3. **Penguji II**
Mundhori, ME
NIP. 19870222201903004


(.....)

Kediri, 13 Agustus 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam (IAIN) Kediri

Dr. Imam Annas Mushlihin, M.H.I
NIP. 19750101199981002

MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah Bersama orang-orang yang sabar.”

(Q.S Al-Baqarah 153)

"Bukanlah kekayaan itu dengan banyaknya harta dunia, akan tetapi kekayaan yang hakiki itu adalah kaya akan jiwa."

(HR. Al-Bukhāri-Muslim)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : APRILIA NUR FADILAH

NIM : 934106419

Jurusan/Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas/Program : Fakultas Ekonomi Bisnis Islam

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

Kediri, 5 Agustus 2024
Yang membuat pernyataan

Aprilia Nur Fadilah

HALAMAM PERSEMBAHAN

Syukur alhamdulillah, atas segala rahmat dan karunia Allah SWT Tuhan semesta alam. Akhirnya setelah perjuangan panjang skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia serta rasa syukur, dengan khusus saya sampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak dan Ibu yang saya cintai selaku orang tua saya, terutama untuk Ibu saya yang saya banggakan yang selalu menguatkan saya, yang selalu memberikan do'a, selalu memberikan nasihat serta dukungan.
2. Bapak Ibu dosen pembimbing, penguji, dan pengajar yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya. memberikan bimbingan dan pelajaran yang tak ternilai harganya.
3. Kepada sahabat-sahabatku (Rara, Fatihah, Binti dan Mas Ilham) yang selalu memberikan support, ilmu, nasihat, dan motivasinya. Serta saling membantu dan bertukar pikiran dalam menempuh pengerjaan skripsi, juga saling mendoakan dan menguatkan dalam susah maupun senang
4. Kepada semua teman-teman seperjuangan Ekonomi Syari'ah angkatan 2024 yang telah banyak melalui tugas dan diskusi bersama.
5. Kepada saya sendiri, diri saya, Terimakasih untuk selalu kuat dan sabar menghadapi segala cobaan yang harus dicobain. Terimakasih aku, anak perempuan, anak tengah. Terima Kasih Banyak.

Semoga kebaikan dan ketulusan kalian mendapat balasan terbaik dari Allah SWT.

ABSTRAK

APRILIA NUR FADILAH, 2024. PERAN STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pecel Punten Kecamatan Pesantren Kota Kediri), Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negri (IAIN) Kediri, Pembimbing (1) Arif Zunaidi, SHI, MEI., dan (2) Mundhori, MEI

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Warung Punten Pecel.

Di era globalisasi yang semakin dinamis dan kompleks, persaingan bisnis menjadi lebih intens. Pengusaha harus mampu beradaptasi dengan perubahan dan memenuhi kebutuhan pelanggan melalui produk dan layanan berkualitas. Kepuasan pelanggan menjadi kunci keberhasilan, yang dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap pelayanan, seperti kebersihan, kehandalan, dan kenyamanan. Studi pada Pecel Punten di Kota Kediri menunjukkan bahwa kombinasi antara kualitas produk, pelayanan yang baik, dan pengalaman positif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data diuji melalui triangulasi dan referensi pendukung. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di sektor makanan tradisional serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Hasil penelitian ini adalah (1) Strategi pelayanan pada Warung Punten Pecel dimana Keandalan dalam menyampaikan layanan tepat waktu dan akurat juga diakui, meski ada ruang untuk meningkatkan kecepatan layanan. Pelatihan karyawan untuk bersikap ramah dan cepat tanggap terhadap pelanggan berkontribusi pada pengalaman positif, meskipun perlu peningkatan koordinasi. Pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam menangani masalah konsumen memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan. Empati dan komunikasi yang baik membangun hubungan personal yang kokoh dengan pelanggan. Hasilnya menunjukkan bahwa warung ini telah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan dengan baik, seperti menyediakan fasilitas yang memadai dan bersih, serta memastikan penampilan karyawan yang rapi. Warung Punten Pecel mampu mempertahankan loyalitas pelanggan dan menarik pengunjung baru dengan reputasi yang terus meningkat sebagai penyedia makanan yang lezat dan layanan superior di Kota Kediri. (2) Strategi meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menganalisis seperti sistem keluhan dan saran yaitu Memudahkan pelanggan untuk menyampaikan keluhan atau saran secara langsung atau melalui platform digital seperti media sosial dan umngkapan langsung kepada penjual atau pelayan disana, ghost shopping, analisis pelanggan yang hilang, dan survei kepuasan pelanggan digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: "Peran Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan " (Studi pada Pecel Punten Kecamatan Pesantren Kota Kediri)

Shalawat serta salam semoga senantiasa kita sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, dan para sahabatnya. Semoga kelak kita mendapat syafaatnya, aamiin.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih atas bimbingan, arahan, dan dukungannya selama penulisan skripsi ini. Secara khusus, penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Iman Annas Muslihin, M. HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., M.M dan Ibu Dr. Andriani S.E., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
4. Ibu Nuril Hidayati., M.Hum., selaku ketua Program Studi Ekonomi Syari'ah

5. Bapak Arif Zunaidi, SHI, MEI selaku dosen pembimbing 1 yang selalu mengarahkan, memberi bimbingan, dan saran dalam penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan.
6. Bapak Mundhori, ME, selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan pengarahan, bimbingan, dan motivasi.
7. Ibu Sumiyati selaku pemilik dan para konsumen yang sudah memberikan izin penelitian dan membantu dalam proses penelitian ini.
8. Keluarga besar saya yang sudah memberikan do'a, motivasi, dan dukungannya.
9. Teman-teman Program Studi Ekonomi Syariah angkatan 2024 yang sudah memberikan semangat, bantuan dan motivasinya.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada kita semua, aamiin. Dengan adanya skripsi ini saya berharap dapat membawa manfaat. Untuk perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun sangat saya butuhkan.

Kediri, 5 Agustus 2024
Penyusun

Aprilia Nur Fadilah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vii
HALAMAM PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	12
DAFTAR TABEL.....	15
DAFTAR LAMPIRAN	16
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Konteks Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
LANDASAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
A. Strategi Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
1. Definisi Strategi Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2. Bentuk-bentuk Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
4. Fungsi Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2. Indikator Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Metode Pengukuran Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Kehadiran Peneliti	Error! Bookmark not defined.
C. Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
1. Data Primer.....	Error! Bookmark not defined.
2. Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1. Wawancara	Error! Bookmark not defined.
2. Observasi	Error! Bookmark not defined.
3. Dokumentasi.....	Error! Bookmark not defined.
F. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Data Reduksi	Error! Bookmark not defined.
2. Penyajian Data.....	Error! Bookmark not defined.
3. Penarikan Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
G. Teknik Keabsahan Data	Error! Bookmark not defined.
1. Meningkatkan Pengamatan	Error! Bookmark not defined.
2. Triangulasi.....	Error! Bookmark not defined.
3. Memakai referensi pendukung	Error! Bookmark not defined.
H. Tahap-tahap Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Tahap pendahuluan.....	Error! Bookmark not defined.
2. Tahap pelaksanaan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Tahap Pelaporan Data.....	Error! Bookmark not defined.
4. Tahap Pelaporan Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Lokasi Warung Punten Pecel.....	Error! Bookmark not defined.
2. Sejarah Warung Punten Pecel	Error! Bookmark not defined.
3. Perkembangan Warung Punten Pecel.....	Error! Bookmark not defined.
4. Menu Warung Punten Pecel	Error! Bookmark not defined.
B. Paparan Data	Error! Bookmark not defined.
1. Strategi Pelayanan Pecel Punten Kec. Pesantren ..	Error! Bookmark not defined.
2. Strategi Pelayanan Pecel Punten Kec. Pesantren Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
C. Temuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Strategi Pelayanan Pecel Punten Kec. Pesantren ..	Error! Bookmark not defined.

2. Strategi Pelayanan Pecel Punten Kec. Pesantren Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Strategi Pelayanan Warung Pecel Punten Kec. Pesantren	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
B. Strategi Pelayanan Warung Pecel Punten Kec. Pesantren untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
BAB VI	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN-LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Penjual Pecel Di Kota Kediri **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1.2 Faktor Kepuasan Konsumen pada Pecel Punten Pesantren **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.1 Data pendapatan kotor Wrung Punten pecel 2021-2023.....44

Tabel 4.2 Data Peningkatan Kepuasan Pelanggan pada Warung Punten Pecel.....45

Tabel 4.1 Harga Makanan.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.2 Harga Minuman**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Surat Tugas Skripsi.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Daftar Konsultasi skripsi	Error! Bookmark not defined.