

**STRATEGI PELAYANAN *HOME CARE* DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Klinik Kecantikan Aa Beauty Care Desa Bulu,
Kecamatan Semen, Kediri)**

SKRIPSI

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



Oleh

SENDY SELVYA BALQIS

20401017

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

2024

**STRATEGI PELAYANAN *HOME CARE* DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Klinik Kecantikan Aa Beauty Care Desa Bulu,
Kecamatan Semen, Kediri)**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program

Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh

SENDY SELVYA BALQIS

20401017

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

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI PELAYANAN *HOME CARE* DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Klinik Kecantikan Aa Beauty Care Desa Bulu,
Kecamatan Semen, Kediri)**

SENDY SELVYA BALQIS

20401017

Disetujui Oleh

Pembimbing I



Rofik Efendi, S. Kom., MM
NIP. 19690617 199803 1 002

Pembimbing II



Rendi Ardika, S.Pd., M. Akun
NIP. 19920307 202012 1 015

NOTA DINAS

Kediri, 16 Oktober 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel No. 7 Kelurahan Ngronggo Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Sendy Selvy Balqis

NIM : 20401017

Judul : Strategi Pelayanan Home Care Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Klinik Kecantikan Aa Beauty Care Desa Bulu, Kecamatan Semen, Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya 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 Munaqosah.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Rofik Efendi, S. Kom., MM
NIP. 19690617 199803 1 002

Pembimbing II



Rendi Ardika, S.Pd., M. Akun
NIP. 19920307 202012 1 015

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 16 Oktober 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel No. 7 Kelurahan Ngronggo Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Sedy Selvy Balqis

NIM : 20401017

Judul : Strategi Pelayanan *Home Care* Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Klinik Kecantikan Aa Beauty Care Desa Bulu, Kecamatan Semen, Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 11 Oktober 2024, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Rofik Efendi, S. Kom., MM
NIP. 19690617 199803 1 002

Pembimbing II



Rendi Ardika, S.Pd., M. Akun
NIP. 19920307 202012 1 015

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI PELAYANAN *HOME CARE* DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Klinik Kecantikan Aa Beauty Care Desa Bulu,
Kecamatan Semen, Kediri)**

SENDY SELVYA BALQIS

20401017

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri Pada Tanggal 11 Oktober 2024.

Tim Penguji

1. **Penguji Utama**
Achmad Munif, SE, MM
NIP. 19691025 200312 1 001
2. **Penguji I**
Rofik Efendi, S. Kom, MM
NIP. 19690617 199803 1 002
3. **Penguji II**
Rendi Ardika, S.Pd., M. Akun
NIP. 19920307 202012 1 015


(.....)

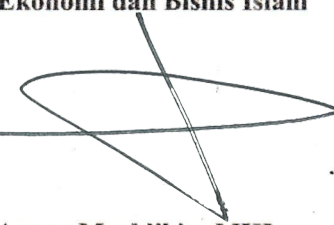

(.....)


(.....)

Kediri, 16 Oktober 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam





Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI

NIP. 1975101 199803 1 002

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ
مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya:

Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji. (QS. Al Baqarah: 267).

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SENDY SELVYA BALQIS

NIM : 20401017

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, 16 Oktober 2024

Yang membuat pernyataan ini
Mahasiswa



Sendy Selvy Balqis

NIM. 20401017

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Segala puji syukur ke hadirat Allah SWT atas karunia, kekuatan, yang diberikan-Nya sepanjang perjalanan akademik saya, serta sholawat salam teruntuk Baginda Rasulullah Muhammad SAW atas do'anya untuk ummatya, sehingga saya mampu melewati setiap tantangan dan rintangan dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Dengan bangga saya persembahkan untuk Bapak Rochmad dan Ibu Indarsih yang saya sayangi. Dan juga untuk kakak saya Arga Nuzul F, Yoga Didit Dwi P, serta adik Aisyah Ayunda I. Terima kasih atas cinta, doa, dukungan, dan pengorbanan tanpa henti yang telah kalian berikan sepanjang hidup saya. Kalian adalah sumber inspirasi, kekuatan, dan semangat saya dalam setiap langkah.
3. Terima kasih yang mendalam teruntuk dosen pembimbing saya yaitu Bapak Rofik Efendi, S. Kom, MM dan Bapak Rendi Ardika., S.Pd., M. Akun yang telah sabar membimbing saya serta memberi saran guna mendukung terselesainya skripsi ini.
4. Diri sendiri yang telah membuktikan dengan tekad dan usaha dengan ketekunan serta keberanian. Terima kasih telah maju meski dalam keadaan sulit dan tetap percaya pada diri sendiri.
5. Tak lupa teruntuk sahabat-sahabatku maha, novita sari, indah, terima kasih telah menemaniku dan memberi semangat, dorongan motivasi dan doa untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga kebersamaan kita ini selalu terjaga.

ABSTRAK

BALQIS, SENDY SELVYA. Dosen pembimbing Rofik Efendi, S. Kom, MM dan Rendi Ardika., S.Pd., M. Akun. *Strategi Pelayanan Home Care Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Klinik Kecantikan Aa Beauty Care Desa Bulu, Kecamatan Semen, Kediri).*

Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kediri, 2024.

Kata Kunci : Strategi Pelayanan, Loyalitas Pelanggan.

Strategi layanan adalah cara untuk menangani situasi dan keadaan dengan memberikan solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Solusi ini dapat diterapkan kapan saja dan mampu memberikan cara optimal untuk mengatasi keadaan. Kualitas pelayanan ialah faktor pokok yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, maka dari itu dibutuhkan strategi yang tepat untuk mencegah konsumen menggunakan produk pesaing. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan home care dalam mempertahankan loyalitas pelanggan pada klinik kecantikan Aa Beauty Care.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan atau *field research* di mana data dikumpulkan secara langsung dari informan yang merupakan pelanggan dan manajemen klinik. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara tematik, dengan tahapan mulai dari pengkodean, pengelompokan tema, hingga penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini yaitu strategi pelayanan yang digunakan klinik kecantikan Aa Beauty Care ialah strategi pelayanan *home care* yang mana layanan ini memberikan fleksibilitas bagi pelanggan yang tidak memiliki waktu atau tidak perlu repot untuk datang langsung ke klinik. Dengan adanya *home care*, pelanggan tetap dapat menikmati perawatan berkualitas tanpa harus mengorbankan kenyamanan dan waktu mereka. Klinik ini juga menyediakan treatment yang lebih lengkap dan konsultasi gratis via Whats App sebelum dan sesudah melakukan perawatan. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik yang memadai, keandalan dalam pelayanan, daya tanggap yang cepat, jaminan atas kualitas, serta empati dalam interaksi dengan pelanggan merupakan faktor yang saling melengkapi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Serta dari beberapa wawancara pelanggan, bahwasanya mereka tetap melakukan perawatan di klinik kecantikan Aa Beauty Care, karena hasil perawatan sangat memuaskan atau cocok, adanya pelayanan *home care*, pijatan yang nyaman, produk yang digunakan sudah aman, discount 20% - 30%, serta reward pemberian THR bagi pelanggan tetap. Hal tersebut terbukti mampu mempertahankan pelanggan hingga saat ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Shalawat beserta salam tidak lupa kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Semoga kita mendapatkan syafa'atnya di hari kiamat kelak. Berkat rahmat dan hidayah yang diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“STRATEGI PELAYANAN *HOME CARE* DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Klinik Kecantikan Aa Beauty Care Desa Bulu, Kecamatan Semen, Kediri)”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan yang dimiliki penulis. Skripsi ini dikerjakan untuk melengkapi dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M. Ag. selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Bapak Rofik Efendi, S. Kom, MM selaku pembimbing I dan Bapak Rendi Ardika, S.Pd., M. Akun selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta arahan dalam penulisan skripsi.
4. Seluruh Dosen Institut Agama Islam Negeri Kediri khususnya Program Studi Ekonomi Syariah yang telah membagikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
5. Orang tua dan segenap keluarga yang telah memberi *support* baik secara materil maupun non materil

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya kepada semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu dibutuhkan kritik dan saran dari segenap pihak demi perbaikan karya tulis selanjutnya.

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini semoga dapat menambah ilmu pengetahuan bagi generasi berikutnya dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca.

Kediri, 16 Oktober 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sendy Selvy Balqis', written in a cursive style.

Sendy Selvy Balqis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
E. Penelitian Terdahulu	13
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Perilaku Konsumen	16
B. <i>Home Care</i>	18
C. Kualitas Pelayanan	20
1. Pengertian Layanan	20
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	22
3. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	23
D. Loyalitas Pelanggan	26
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	26
2. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	28
3. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	31

B. Kehadiran Peneliti	32
C. Lokasi Penelitian	33
D. Data dan Sumber Data	33
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Instrumen Pengumpulan Data	35
G. Pengecekan Keabsahan Data	36
H. Teknik Analisis Data	37
I. Tahap – Tahap Penelitian	38
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	40
A. Paparan Data	40
1. Sejarah Klinik Kecantikan Aa Beauty Care	40
2. Visi dan Misi Klinik Kecantikan Aa Beauty Care	43
3. Struktur Organisasi	43
4. Perawatan Di Klinik Kecantikan Aa Beauty Care	46
5. Pelayanan <i>Home Care</i> Pada Klinik Kecantikan Aa Beauty Care	49
6. Strategi Pelayanan <i>Home Care</i> Pada Klinik Kecantikan Aa Beauty Care	52
7. Loyalitas Pelanggan di Klinik Kecantikan Aa Beauty Care	55
B. Temuan Penelitian	62
BAB V PEMBAHASAN	64
A. Strategi Pelayanan <i>Home Care</i> Pada Klinik Kecantikan Aa Beauty Care	64
B. Strategi Pelayanan <i>Home Care</i> Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	69
BAB VI PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	97
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Nama Klinik Kecantikan Di Kediri	3
Tabel 1.2 Data Perbandingan Klinik Kecantikan Di Kediri	4
Tabel 1.3 Jumlah Pelanggan Tetap Klinik Kecantikan Aa Beauty Care	8
Tabel 4.1 Perawatan Di Klinik Kecantikan Aa Beauty Care	46
Tabel 4.2 Jumlah Pelanggan Di Klinik dan <i>Home care</i> Klinik Kecantikan Aa Beauty Care	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	44
------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	97
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	99
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian	109
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	113
Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian	114
Lampiran 6 Daftar Konsultasi Skripsi.....	115