

Analisis Strategi Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan

(Studi Kasus : SK Coffee Lab Kelurahan Banjaran Kota Kediri)

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

RATRI FADILLAH SARI

934107719

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

2024

HALAMAN JUDUL

ANALISIS STRATEGI PELAYANAN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN

(Studi Kasus: SK Coffee Lab Kelurahan Banjaran Kota Kediri)

SKRIPSI

Diajukan kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam
menyelesaikan program Sarjana

Oleh :

RATRI FADILLAH SARI

934107719

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Analisis Strategi Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas

Pelanggan

(Studi kasus: SK Coffee Lab Kelurahan Banjaran Kota Kediri)

RATRI FADILLAH SARI

934107719

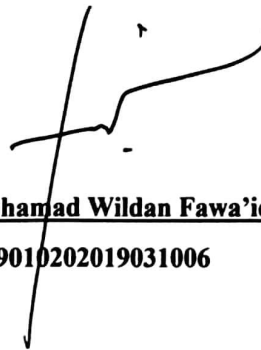
Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II



Rofik Efendi, S.Kom., MM
NIP. 196906171998031002



Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI
NIP.199010202019031006

NOTA DINAS

Kediri, 5 Agustus 2024

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

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

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : Ratri Fadillah Sari

NIM : 934107719

Judul : Analisis Strategi Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus; SK Coffee Lab Banjaran Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

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

Wassalamualaikum Wr. Wb

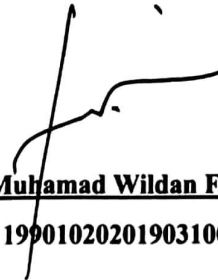
Pembimbing I



Rofik Efendi, S. Kom, MM

NIP. 19690617 199803 1 00 2

Pembimbing II



Dr. Muhammad Wildan Fawa'id, MEL

NIP. 199010202019031006

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 5 Agustus 2024

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

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

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : Ratri Fadillah Sari

NIM : 934107719

Judul : Analisis Strategi Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus; SK Coffee Lab Banjaran Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

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

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II



Rofik Efendi, S. Kom, MM

NIP. 196906171998031002



Dr. Muharnad Wildan Fawa'id, MEI

NIP. 199010202019031006

HALAMAN PENGESAHAN

**Analisis Strategi Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas
Pelanggan
(Studi kasus: SK Coffee Lab Kelurahan Banjaran Kota Kediri)**

RATRI FADILLAH SARI

934107719

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri Pada Tanggal 14 Agustus 2024

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Mundhori, M.E

NIP. 19870222201903004

()

2. Penguji I

Yopi Yudha Utama, S.E, M.S.A

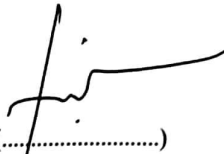
NIP. 199206222019031008

()

3. Penguji II

Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, M.El.

NIP. 199010202019031006

()

Kediri, 20 Agustus 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri



Dr. Annas Mushthafa, MHI

NIP. 197501011998031002

MOTTO

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ (٧) وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ (٨)

Artinya : “Siapa yang mengerjakan kebaikan seberat zarah, dia akan melihat (balasan)-nya”
(7) “Siapa yang mengerjakan kejahatan seberat zarah, dia akan melihat (balasan)-nya” (8)

QS : Al-Zalzalah (7-8)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ratri Fadillah Sari

NIM : 934107719

Program Studi : Ekonomi Syari'ah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Kediri, 4 Agustus 2024
Yang Membuat Pernyataan

Ratri Fadillah Sari
934107719

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah serta inayahnya kepada saya dan kita semua. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi panutan kita semua, menjadi suri tauladan yang sangat baik dan menjadi contoh yang baik bagi kita semua. Semoga keberhasilan ini menjadi suatu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku. Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan banyak kenikmatan kepada saya dalam bentuk apapun itu.
2. Kedua orang tua saya, Bapak Dian Heri Purwanto dan Ibu Dwi Ratna Widowati yang telah memberi dukungan serta selalu mendoakan sejak kecil hingga dewasa yang tiada hentinya untuk kesuksesan penulis.
3. Kepada saudara saya adek Fandi dan Sandi, dan juga tante Indah dan Mbah Ut yang senantiasa selalu memberikan dukungan serta doa untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan, doa serta perhatian untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
5. Kepada dosen pembimbing skripsi Bapak Rofik Efendi, S.Kom., M.M. dan Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI. yang sudah memberikan motivasi dan arahan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
6. Kepada seluruh dosen IAIN Kediri yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menuntut ilmu di kampus tercinta IAIN Kediri semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
7. Kepada almamaterku IAIN Kediri sebagai tempat menuntut ilmu semoga selalu sukses dan semakin baik lagi kedepannya.
8. Seluruh teman-temanku Ekonomi Syariah angkatan 2019 dan teman-teman KKN,

terimakasih atas bantuan dan kerja samanya selama ini, serta semua pihak yang sudah membantu penyelesaian tugas akhir ini. Terutama buat Lili dan Fatih yang selalu menemani dan membantu prosesku selama penelitian. Tak lupa Mas Hengky yang selalu mensupport setiap hari.

9. Untuk adik tingkat yang sedang berjuang mengerjakan skripsi semoga skripsi ini menjadi bermanfaat., Aamiin aamin yaa Robalalamin.

ABSTRAK

Ratri Fadillah Sari, Dosen Pembimbing Bapak Rofik Efendi, S.Kom., M.M. dan Dr.Muhamad Wildan Fawa'id, M.EI. Analisis Strategi Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: SK Coffee Lab Kelurahan Banjaran Kota Kediri), Ekonomi Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri 2024.

Kata Kunci : Strategi Pelayanan, Loyalitas Konsumen, Analisis SWOT

Strategi merujuk pada serangkaian rencana besar yang menggambarkan bagaimana sebuah perusahaan atau organisasi harus beroperasi agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Freddy Rangkuti, pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi harapan pelanggan dan sikap yang dapat mengakibatkan rasa puas. Jika pelayanan yang diterima konsumen melebihi harapan konsumen, maka pelayanan dapat dikatakan sebagai pelayanan yang baik atau ideal. Tetapi, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan konsumen, maka pelayanan dikatakan buruk

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan melakukan observasi di SK *Coffee Lab*, selanjutnya dengan wawancara kepada Bapak Adde selaku manager, para staf dan barista SK *Coffee Lab*, dan kemudian diperkuat dengan dokumentasi dokumentasi kegiatan.

Dari hasil penelitian ini, analisis strategi yang disusun menggunakan analisis SWOT pada SK *Coffee Lab* efektif dalam mempertahankan pelanggan. Dengan menggunakan analisis SWOT, SK *Coffee Lab* mampu menganalisis *Internal Strategic Factors Analysis Summary* (IFAS) dan *External Strategic Factors Analysis Summary* (EFAS). Berdasarkan pengelompokan IFAS dan EFAS, SK *Coffee Lab* kemudian mencari strategi dengan menggunakan matriks SWOT. Hasil dari matriks SWOT menunjukkan bahwa strategi yang tepat untuk SK *Coffee Lab* adalah strategi *strength-opportunities* (SO). Strategi SO meliputi: (1) Mempromosikan ruang VIP dan meja-meja besar untuk event ataupun *meeting* di media sosial SK *Coffee Lab*. (2) Meningkatkan kualitas produk di SK *Coffee Lab* dengan melakukan diversifikasi dan sistem bundling pada menu. (3) Lokasi SK *Coffee Lab* yang luas dan strategis cocok dengan Lifestyle atau gaya hidup masyarakat perkotaan yang sering menghabiskan waktu luangnya untuk bersantai. (4) Meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan fasilitas pada SK *Coffee Lab*.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayahnya kepada kita semua khususnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul: ANALISIS STRATEGI PELAYANAN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS: SK COFFEE LAB KELURAHAN BANJARAN KOTA KEDIRI) sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi IAIN Kediri.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing para umat manusia dari jalan kegelapan menuju jalan yang di Ridhoi oleh Allah SWT.

Pada kesempatan kali ini, penulis menyampaikan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Nuril Hidayati, S. Fil. I, M.Hum selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.
4. Bapak Rofik Efendi, S.Kom., M.M. dan Bapak Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membantu meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi arahan dan saran dalam penyelesaian skripsi.
5. Bapak / Ibu Dosen IAIN Kediri terkhusus pada Dosen Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.

6. Terutama kepada kedua orang tua saya yang telah mendidik dan mendukung setiap langkah serta mengantarkan putra pertamanya ini dalam meniti kehidupan yang lebih.
7. Teman-teman seperjuangan angkatan 2019 dan semua teman-teman Kampus yang telah membantu dan memotivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada pemilik SK Coffee Lab Kelurahan Banjaran Kota Kediri Bapak Arief Priyono dan Manajernya SK Coffee Lab Bapak Adde yang telah mengizinkan saya untuk melaksanakan penelitian disana.
9. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah berjuang selama ini dan akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih atas segala kebaikan yang telah diberikan, semoga Allah SWT membalas dengan berkali-kali lipat. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih memiliki banyak kekurangan karena mengingat kemampuan peneliti yang terbatas, oleh karena itu kritik dan saran sangat dibutuhkan untuk terciptanya penulisan yang lebih baik di masa yang akan datang.

Kediri, ___ Agustus 2024

Penulis,

Ratri Fadillah Sari

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
RATRI FADILLAH SARI	i
934107719	i
HALAMAN JUDUL	2
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS.....	Error! Bookmark not defined.
NOTA PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	7
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	8
HALAMAN PERSEMBAHAN	9
ABSTRAK.....	11
KATA PENGANTAR.....	12
DAFTAR ISI.....	14
DAFTAR GAMBAR.....	17
DAFTAR TABEL.....	18
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. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
LANDASAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
A. Strategi Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Strategi Layanan	Error! Bookmark not defined.
2. Strategi Layanan dalam Islam	Error! Bookmark not defined.
3. Konsep Pelayanan Dalam Islam	Error! Bookmark not defined.
B. Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
2. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Indikator Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.

4. Faktor faktor yang mempengaruhi kualitas layanan...	Error! Bookmark not defined.
C. Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian loyalitas pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2. Indikator Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan	Error! Bookmark not defined.
defined.	
4. Manfaat Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
D. Analisis SWOT (Strengths, Weakness, Opportunities, Threat)	Error! Bookmark not defined.
defined.	
1. Matriks SWOT.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE 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. Data dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
E. Prosedur Mengumpulkan Data.....	Error! Bookmark not defined.
F. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
G. Pengecekan Keabsahan Data	Error! Bookmark not defined.
H. Tahap-tahap Penelitian	Error! Bookmark not defined.
I. Sistematika Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB IV.....	Error! Bookmark not defined.
PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Objek	Error! Bookmark not defined.
1. Profil SK Coffee Lab Kelurahan Banjaran Kota Kediri	Error! Bookmark not defined.
defined.	
2. Logo SK Coffee Lab.....	Error! Bookmark not defined.
3. Visi dan Misi SK Coffee Lab	Error! Bookmark not defined.
4. Produk yang Dijual	Error! Bookmark not defined.
5. Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
6. Ketenagakerjaan	Error! Bookmark not defined.
B. Paparan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Strategi Pelayanan Coffee Shop Pada SK Coffee Shop Di Kelurahan Banjaran Kota Kediri Dalam Mempertahankan Pelanggan di Tengah Persaingan Bisnis.	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	

2. Analisis SWOT Pada SK Coffee Lab Di Kelurahan Banjaran Kota Kediri Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di Tengah Persaingan Usaha**Error! Bookmark not defined.**

C. Temuan PenelitianError! Bookmark not defined.

1. Strategi Pelayanan *Coffee Shop* Pada SK *Coffee Lab* Di Kelurahan Banjaran Kota Kediri Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.Error! Bookmark not defined.

2. Analisis SWOT Pada SK Coffee Lab Di Kelurahan Mojoroto Kota Kediri Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.Error! Bookmark not defined.

BAB VError! Bookmark not defined.

PEMBAHASANError! Bookmark not defined.

1. Analisis Strategi Pelayanan *Coffee Shop* Pada SK Coffee Lab Di Kelurahan Banjaran Kota Kediri Dalam Mempertahankan Loyalitas PelangganError! Bookmark not defined.

2 Analisis SWOT Pada SK Coffee Lab Di Kelurahan Banjaran Kota Kediri Dalam Mempertahankan LoyalitasError! Bookmark not defined.

BAB VIError! Bookmark not defined.

PENUTUPError! Bookmark not defined.

A. KesimpulanError! Bookmark not defined.

B. SaranError! Bookmark not defined.

Daftar PustakaError! Bookmark not defined.

LAMPIRAN – LAMPIRANError! Bookmark not defined.

PEDOMAN WAWANCARAError! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo SK Coffee Lab.....	49
Gambar 2 Struktur Organisasi SK Coffee Lab	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kedai Kopi di Gang Perum Perhutani	6
Tabel 1.2 Data Perbandingan Coffee Shop.....	7
Tabel 1.3 Data Produk Yang Paling Banyak di Beli	8
Tabel 2.1 Matriks.....	36
Tabel 4.1 Data Menu SK Coffee Shop	49
Tabel 5.1 Matriks Analisis SWOT SK Coffee Lab	79