

**PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Pada Toko Amanah di Dusun Sobo, Desa Nambaan, Kecamatan
Ngasem, Kabupaten Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Persyaratan Menyusun Skripsi Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh

MALIQNA KHOIRUM ALFIANI

9313.026.18

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2025

**PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN KONSUMEN**
**(Studi Pada Toko Amanah di Dusun Sobo, Desa Nambaan, Kecamatan
Ngasem, Kabupaten Kediri)**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
Dalam menyelesaikan program sarjana

Oleh
MALIQNA KHOIRUM ALFIANI
9313.026.18

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN

KEPUASAN KONSUMEN

**(Studi Pada Toko Amanah di Dusun Sobo, Desa Nambaan, Kecamatan
Ngasem, Kabupaten Kediri)**

Oleh:

MALIQNA KHOIRUM ALFIANI

9313.026.18

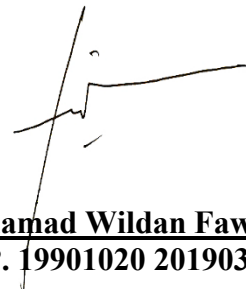
Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM.
NIP. 19740528 200312 2 001

Pembimbing II



Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI.
NIP. 19901020 201903 1 006

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 23 Juni 2025

Lampiran : 4 (empat berkas)
Hal : Penyerahan Skripsi

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

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.
Bersamaan dengan ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Maliqna Khoirum Alfiani
NIM : 9313.026.18
Judul : Peran Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan
Kepuasan Konsumen (Studi Pada Toko Amanah di
Dusun Sobo, Desa Nambaan, Kecamatan Ngasem,
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.

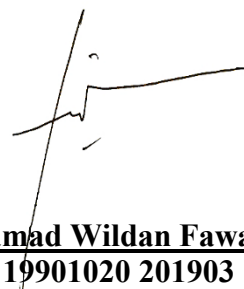
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM.
NIP. 19740528 200312 2 001

Pembimbing II



Dr. Muhammad Wildan Fawa'id, MEI.
NIP. 19901020 201903 1 006

NOTA DINAS

Kediri, 23 Juni 2025

Lampiran : 4 (empat berkas)
Hal : Bimbingan Skripsi

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

Nama : Maliqna Khoirum Alfiani
NIM : 9313.026.18
Judul : Peran Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan
Kepuasan Konsumen (Studi Pada Toko Amanah di
Dusun Sobo, Desa Nambaan, Kecamatan Ngasem,
Kabupaten Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan
petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang
Munaqosah yang dilakukan pada tanggal 16 Juni 2025 kami
menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

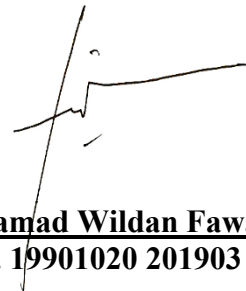
Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM.
NIP. 19740528 200312 2 001

Pembimbing II



Dr. Muhammad Wildan Fawa'id, MEI.
NIP. 19901020 201903 1 006

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada Toko Amanah di Dusun Sobo, Desa Nambaan, Kecamatan
Ngasem, Kabupaten Kediri)**

**MALIQNA KHOIRUM ALFIANI
9313.026.18**

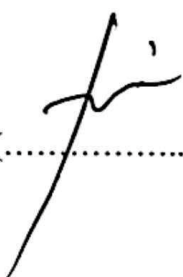
Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 16 Juni 2025

Tim Penguji

1. Penguji Utama
Ning Purnama Sariati, M.E.I
NIP. 19871228 202012 2 011
2. Penguji 1
Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM.
NIP. 19740528 200312 2 001
3. Penguji 2
Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI
NIP. 19901020 201903 1 006

(.....)

(.....)

(.....)

Kediri, 23 Juni 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri



Dr. Imam Annas Mushlih, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

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.

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. Bapakku tercinta, Budiono. 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, Bapak. Semoga Bapak senantiasa diberikan kemudahan, keberkahan, kesehatan oleh Allah SWT.
2. Ibuku tersayang, Siti Kusnul Kotimah. 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. Ibu menjadi pengingat dan penguat yang paling hebat. Terima Kasih, Ibu. Semoga Ibu senantiasa diberikan kemudahan, keberkahan, kesehatan oleh Allah SWT.
3. Adikku tersayang yakni Dian Moulina Kusumaningrum, terima kasih selalu mendoakan, membantu dan memberi semangat agar Mbak supaya bisa mendapatkan ilmu yang bermanfaat dan mendapat berkah. Semoga teman-teman senantiasa diberikan kemudahan dalam hal apapun.

4. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. dan Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dalam memberikan pengarahan dan bimbingan kepada peneliti.
5. Seluruh teman seperjuangan Ekonomi Syariah angkatan 2018 yang telah berjuang bersama, memberikan semangat, serta saling berbagi ilmu selama perkuliahan sampai dengan penyelesaian skripsi ini.
6. Pihak Toko Amanah di Dusun Sobo, Desa Nambaan, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian untuk terselesaikannya tugas akhir ini.

ABSTRAK

MALIQNA KHOIRUM ALFIANI. Peran Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi Pada Toko Amanah di Dusun Sobo, Desa Nambaan, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri). Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. dan Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI. Progam Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN), Kediri. 2025.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama dalam membentuk kepuasan konsumen. Pelayanan yang baik akan menumbuhkan rasa percaya, kenyamanan, serta loyalitas konsumen. Di tengah persaingan bisnis semakin ketat, penting bagi pelaku usaha memberikan pelayanan terbaik agar mampu memenuhi ekspektasi konsumen. Kepuasan konsumen tidak hanya ditentukan oleh produknya, tetapi juga cara pelayanan tersebut diberikan, seperti keramahan pegawai, kecepatan pelayanan, dan kelengkapan fasilitas. Maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan kualitas pelayanan di Toko Amanah yang berlokasi di Dusun Sobo, Desa Nambaan, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri serta peran kualitas pelayanannya dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis melalui proses penyaringan, penyusunan, dan penarikan kesimpulan, serta diuji keabsahannya menggunakan triangulasi. Penelitian dilakukan melalui empat tahap: persiapan, pelaksanaan, analisis, dan penulisan laporan.

Hasil penelitian ini yakni (1) Kualitas pelayanan di Toko Amanah sudah diterapkan dengan baik berdasarkan lima indikator utama pelayanan. Pada aspek *tangible* (bukti fisik), toko memiliki tampilan rapi, bersih, pencahayaan terang, dan fasilitas pendukung. Dari segi *reliability* (keandalan), pelayanan tetap cepat dan konsisten meskipun toko dalam kondisi ramai. Aspek *responsiveness* (daya tanggap), pegawai responsif dan sigap membantu pelanggan, serta menanggapi keluhan dengan cepat dan sopan. Sisi *assurance* (jaminan), pegawai memahami produk dan bekerja sesuai standar prosedur dengan pengecekan rutin terhadap produk. Aspek *empathy* (empati), pegawai menunjukkan keramahan, kesabaran, dan perhatian, sehingga menciptakan kenyamanan bagi konsumen saat berbelanja. (2) Penerapan kualitas pelayanan Toko Amanah berperan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Terlihat dari sistem keluhan dan saran yang diterima langsung dari pelanggan dan segera ditindaklanjuti. Namun belum menggunakan metode *ghost shopping*, Toko Amanah tetap mendapatkan masukan dari interaksi langsung dengan konsumen setiap hari. Untuk *lost customer analysis*, Toko Amanah belum memiliki sistem pencatatan pelanggan secara formal, namun tetap memperhatikan pelanggan yang sudah jarang berkunjung dan berusaha menarik mereka kembali melalui peningkatan kenyamanan dan tawaran promo. Sedangkan dari survei wawancara terhadap konsumen, sebagian besar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun ada beberapa masukan seperti perlunya tambahan petunjuk arah produk dan peningkatan keramahan beberapa pegawai.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, yang senantiasa memberi petunjuk, bimbingan, dan limpahan rahmat-Nya pada 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 dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi Pada Toko Amanah di Dusun Sobo, Desa Nambaan, Kecamatan Ngasem, 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 Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) 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 (IAIN) Kediri.
4. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. dan Bapak Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan membantu saya untuk bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu

5. Pihak Toko Amanah di Dusun Sobo, Desa Nambaan, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian untuk terselesaikannya tugas akhir ini.
6. Kedua orang tua dan segenap keluarga yang terus mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini dengan untaian doa dan deretan nasehat-nasehatnya yang membangkitkan ketika putus asa dan lengah.
7. Teman-teman program studi Ekonomi Syariah angkatan 2018 seperjuangan, serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu penulis dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Akhir kata saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan mensupport saya selama ini, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiinn.

Kediri, 23 Juni 2025



Maliqna Khoirum Alfiani

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Telaah Pustaka.....	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	18
A. Kualitas Pelayanan	18

1. Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	20
3. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam.....	21
B. Kepuasan Konsumen.....	24
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	24
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	24
3. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	30
B. Kehadiran Peneliti	31
C. Lokasi Penelitian	32
D. Data dan Sumber Data.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Analisis Data	36
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	37
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	37
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	40
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	40
1. Sejarah Berdirinya Toko Amanah di Dusun Sobo Desa Nambaan Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri	40
2. Visi, Misi dan Tujuan Toko Amanah di Dusun Sobo Desa Nambaan Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri	42

3. Struktur Organisasi Toko Amanah di Dusun Sobo Desa Nambaan Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri	43
4. Tugas dari Seluruh Pihak Toko Amanah di Dusun Sobo Desa Nambaan Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri	43
5. Jam Kerja Toko Amanah di Dusun Sobo Desa Nambaan Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri	45
B. Paparan Data	45
1. Penerapan Kualitas Pelayanan di Toko Amanah Dusun Sobo Desa Nambaan Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri	45
2. Peran Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Toko Amanah di Dusun Sobo Desa Nambaan Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri	56
C. Temuan Penelitian.....	64
1. Penerapan Kualitas Pelayanan di Toko Amanah di Dusun Sobo Desa Nambaan Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri	64
2. Peran Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Toko Amanah di Dusun Sobo Desa Nambaan Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri	66
BAB V PEMBAHASAN	68
A. Analisis Kualitas Pelayanan di Toko Amanah di Dusun Sobo Desa Nambaan Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri	68

B. Analisis Peran Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Toko Amanah di Dusun Sobo Desa Nambaan Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri	76
BAB VI PENUTUP	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Toko Sembako di Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri	4
Tabel 1.2 Jumlah Konsumen Toko Amanah di Dusun Sobo Desa Nambaan Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri Bulan Januari, Februari, dan Maret Tahun 2025	8
Tabel 1.3 Hasil Pengamatan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Amanah Dusun Sobo Desa Nambaan Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri.....	9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Toko Amanah di Dusun Sobo Desa Nambaan Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri.....	43
Gambar 4.2 Plakat Plang Besar Depan Toko Amanah di Dusun Sobo Desa Nambaan Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri.....	46
Gambar 4.3 Penataan Produk Rapi dan Sesuai Jenis Produknya di Toko Amanah Dusun Sobo Desa Nambaan Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri	47
Gambar 4.4 Baju Seragam Karyawan di Toko Amanah Dusun Sobo Desa Nambaan Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri.....	48
Gambar 4.5 Fasilitas Kamar Mandi, Komputer, CCTV, Jam Dinding, Alat Scan Harga Produk, Lahan Parkir Kendaraan dan Kipas Angin di Toko Amanah Dusun Sobo Desa Nambaan Kec. Ngasem Kab. Kediri ...	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Pedoman Wawancara	88
Lampiran II : Dokumentasi	92
Lampiran III : Surat Izin Penelitian	98
Lampiran IV : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	99
Lampiran V : Daftar Riwayat Hidup.....	100