BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan dunia bisnis dari waktu ke waktu terus menunjukkan peningkatan. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya jenis usaha yang bermunculan di berbagai bidang. Kondisi ini membuat persaingan antar pelaku usaha menjadi semakin ketat. Para pengusaha pun dituntut untuk bisa bertahan dan sesuaikan diri dengan berbagai perubahan.¹ Jika perusahaan tidak mampu mengikuti perkembangan yang terjadi di lingkungan bisnisnya, maka besar kemungkinan perusahaan tersebut akan mengalami kemunduran. Oleh karena itu, perusahaan perlu memiliki strategi yang tepat dan perencanaan yang matang agar bisa tetap berjalan stabil dan mampu mencapai tujuan yang diinginkan.²

Salah satu langkah yang bisa dilakukan untuk meningkatkan penjualan adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Sebagai pengusaha, penting untuk memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan, serta memberikan perhatian khusus terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Dengan begitu, perusahaan bisa menilai seberapa puas pelanggan terhadap produk atau layanan yang mereka terima. Jika pelanggan merasa puas, mereka biasanya akan kembali membeli

---

¹ Mustofa Amirul Hadi, *Penilaian Bisnis Waralaba (Valuation of Franchise)* (Jakarta: Deepublish, 2022), 21.

² Muhammad Subhan Iswahyudi dkk., *Manajemen Pengembangan Bisnis : Teori dan Panduan Komprehensif* (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), 39.

atau bahkan merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain.³

Pelayanan yang berkualitas dapat diartikan sebagai seberapa baik pelanggan merasa dilayani berdasarkan pengalaman mereka. Kualitas ini menjadi faktor penting yang harus dijaga oleh perusahaan agar bisa mendapatkan kepercayaan dan kesetiaan dari pelanggan. Maka dari itu, perusahaan harus terus berupaya meningkatkan mutu layanan yang diberikan. Proses peningkatan ini bisa dilakukan dengan berbagai cara, seperti melakukan survei, pengamatan langsung terhadap pelanggan, atau mendengarkan masukan dan saran dari pelanggan.⁴

Menurut pendapat Fandy Tjiptono, kualitas pelayanan bisa dilihat dari beberapa aspek, seperti kecepatan dalam memberikan layanan, ketepatan dalam menyampaikan informasi, sikap yang sopan dari petugas, dan kemudahan dalam mengakses layanan.⁵ Sementara itu, menurut Effendi dan kawan-kawan, pelayanan yang baik dapat berdampak besar pada keuntungan perusahaan. Misalnya, pelanggan yang puas akan cenderung membeli ulang, memberikan ulasan positif, menjadi pelanggan setia, dan melihat produk yang ditawarkan memiliki nilai lebih dibanding produk lain.⁶

Philip Kotler juga menjelaskan bahwa perusahaan bisa mengetahui penilaian pelanggan melalui berbagai cara, seperti lewat kuesioner, komentar langsung, masukan melalui media, atau dari cerita yang disampaikan antar

---

³ Rina Rachmawati, "Peranan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Terhadap Peningkatan Penjualan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Restoran)," *Jurnal Kompetensi Teknik* 2, no. 2 (2017): 47.

⁴ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), 34.

⁵ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2015), 3.

⁶ Nur Ika Effendi dkk., *Strategi Pemasaran* (Sumatra Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), 56.

pelanggan.⁷ Kotler dan Keller menambahkan bahwa ada lima unsur penting dalam pelayanan yang baik, yaitu: kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), berwujud (*Tangibles*).⁸

Kotler dan Keller mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai emosi yang muncul karena membandingkan kinerja atau hasil produk dengan harapan pelanggan, baik secara positif maupun negatif.⁹ Jika kinerja sesuai dengan yang diharapkan, pelanggan akan senang atau puas. Di sisi lain, pelanggan akan merasa tidak puas jika kinerja kurang baik dari yang diharapkan. Bahkan, mereka akan sangat senang atau puas jika kinerja lebih baik dari yang mereka harapkan. Menurut Fatihudin dan Firmansyah, kepuasan adalah proses penilaian pasca konsumsi di mana beberapa pilihan telah dievaluasi untuk memuaskan harapan pelanggan.¹⁰

Pada kehidupan sehari-hari, manusia bisa berperan sebagai pihak yang membuat barang, menjadi penghubung, atau sebagai pembeli. Bagi seseorang yang menjalankan usaha, tidak cukup hanya berani mengambil keputusan, tetapi juga harus memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas agar langkah bisnis yang diambil tidak menimbulkan kerugian dan justru bisa mendatangkan keuntungan. Dalam menjalankan usaha, pasti ada tantangan yang harus dihadapi. Oleh karena itu, setiap usaha harus dijalankan dengan baik dan

---

⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol* (Jakarta: PT Prehalindo, 2016), 41.

⁸ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management 14th Edition* (DKI Jakarta: Upper Saddle River, 2015), 182.

⁹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2015), 61.

¹⁰ Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)* (Jakarta: De, 2019), 56.

menggunakan sumber daya yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh pemilik usaha agar bisa sukses adalah memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang memuaskan bisa membuat pelanggan merasa nyaman dan setia berbelanja kembali di tempat yang sama.¹¹

Adapun usaha yang bergerak pada kehidupan sehari-hari dalam kegiatan jual beli barang tanpa mengubah bentuk atau isi dari barang tersebut dikenal sebagai usaha perdagangan. Barang-barang yang dijual bisa berupa bahan mentah, setengah jadi, atau barang siap pakai, termasuk hasil pertanian, perkebunan, hingga produk industri.¹² Saat ini, toko kebutuhan sehari-hari atau toko sembako menjadi salah satu jenis usaha yang cukup menjamur. Tidak hanya berada di pasar tradisional, toko-toko ini juga banyak bermunculan di lingkungan padat penduduk. Permintaan masyarakat terhadap kebutuhan pokok terus bertambah, seiring meningkatnya jumlah pembeli. Berikut adalah tabel perbandingan beberapa toko sembako (baik grosir maupun eceran) di wilayah Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri.

Tabel 1.1
Perbandingan Toko Sembako di Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri

No	Kriteria	Toko Amanah	Toko Pak Agus	Toko Pojok	Toko Tiara	Toko Ungu
1	Tahun Berdiri	2002	2015	2010	2012	2016
2	Alamat	Jl. Pamenang, Dusun Sobo, Desa	Jl. Raya Sobo, Dusun Sobo, Desa	Jl. Masjid, Dusun Kweden, Desa	Jl. Jayakatwan, Dusun Kweden,	Jl. Joyoboyo, Dusun Kweden,

¹¹ Kasmir, *Customer Service Excellent Teori dan Praktik* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), 31.

¹² Sukanda Permana dan Iqbal Mega Winyu Dita, "Peran Industri Kecil Cotton Bud dalam Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Desa Cigentur Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung," *Research of Social Education 2* (2022): 57.

		Nambaan	Nambaan	Karangrejo	Desa Karangrejo	Desa Karangrejo
3	Alasan Pengambilan Sampel dan Kelebihannya Toko	Toko paling lengkap dan modern, pelayanan unggul dan cepat, konsumen terbanyak, barang lengkap, toko bersih, tempat nyaman	Lokasinya dekat dengan jalan raya dengan pelayanan yang baik, cocok untuk belanja cepat dekat rumah	Toko yang sudah sangat lama bertahan dengan pelayanan ramah	Toko kecil yang sudah banyak pelanggan tetap sejak lama dan banyak pelanggan saat pagi hari	Sudah mulai pakai komputer, pelayanan yang baik, menerima grosir
4	Jumlah Konsumen per Bulan	600–700 orang	500–600 orang	400–500 orang	250–300 orang	350–450 orang
5	Perlengkapan	Komputer kasir, alat scan barcode, rak modern, CCTV, sistem QRIS	Kalkulator, rak kayu sederhana, nota tulisan tangan	Etalase kaca lama, nota manual, timbangan manual	Rak kayu, timbangan digital, kalkulator	Komputer kasir untuk grosir, kalkulator untuk eceran
6	Fasilitas	Parkir luas (bisa truk), toko bersih dan terang, CCTV 24 jam, area belanja nyaman	Parkir cukup untuk motor, ventilasi lumayan	Parkir sangat terbatas, toko sempit, tidak ada AC	Parkir sempit, toko biasa, belum ada kamera pengawas	Parkir terbatas, belum ada AC, pengamanan masih minim
7	Sistem Pelayanan	<i>Self-service</i> , pelanggan ambil barang sendiri, kasir cepat dan modern	Sebagian barang bisa diambil sendiri, pembayaran masih manual	Semua dilayani oleh penjaga toko, belum bisa ambil barang sendiri	Semua dilayani oleh pemilik, belum bisa ambil barang sendiri	Belanja grosir pakai komputer, eceran masih manual
8	Kenyamanan Konsumen	Pegawai ramah, siap membantu, toko tertata	Pelayanan cukup baik, tapi belum maksimal	Pelayanan biasa, tidak ada tempat duduk atau	Pelayanan standar, belum ada sistem	Tidak ada tempat duduk atau petugas

		rapi, bisa tukar barang jika rusak		sistem antrean	keluhan pelanggan	khusus melayani pelanggan
9	Sarana Pengad uan dan Perbaik an Pelayan an	Ada sistem keluhan langsung ke kasir atau pegawai, saran ditindaklanj uti cepat	Belum ada sistem pengaduan formal	Tidak tersedia	Belum tersedia	Belum tersedia

Sumber: Hasil Observasi Peneliti (2024)

Dari tabel di atas dapat kita lihat bahwa terlihat perbandingan lima toko sembako di Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri, yang menunjukkan keunikan dan kelebihan masing-masing. Toko Amanah menonjol sebagai toko paling modern dan lengkap, dengan sistem pelayanan yang cepat, fasilitas memadai seperti parkir luas dan CCTV 24 jam, serta perlengkapan kasir yang canggih seperti komputer, alat *scan barcode*, dan sistem pembayaran QRIS. Hal ini membuat Toko Amanah mampu menarik konsumen paling banyak, yaitu 600–700 orang per bulan. Di sisi lain, Toko Pak Agus memiliki keunggulan dari segi lokasi yang strategis dekat jalan raya dan pelayanan yang cukup baik, meskipun sistemnya masih manual dan fasilitasnya sederhana. Toko Pojok unggul dari segi usia usaha yang sudah lama berdiri dan tetap bertahan dengan pelayanan ramah, meskipun fasilitas dan perlengkapannya sangat terbatas.

Sementara itu, Toko Tiara dan Toko Ungu termasuk toko kecil yang telah memiliki pelanggan tetap, terutama Toko Tiara yang ramai saat pagi hari. Namun, keduanya masih belum dilengkapi sistem pelayanan modern atau sarana pengaduan pelanggan. Toko Ungu mulai menunjukkan perkembangan

dengan menggunakan komputer untuk transaksi grosir, walaupun pelayanan ecerannya masih manual. Toko-toko selain Toko Amanah umumnya belum memiliki sistem pengaduan formal, dan kenyamanan konsumen masih terbatas, seperti tidak adanya tempat duduk, sistem antrean, atau petugas khusus. Adapun hal ini menjadikan peneliti melakukan penelitian di Toko Amanah.

Tujuan dari usaha sembako bukan hanya untuk mendapatkan keuntungan, tapi juga membangun hubungan baik dengan konsumen melalui pelayanan yang memuaskan. Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan berfokus pada bagaimana usaha bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen dengan cara yang tepat, agar sesuai dengan harapan mereka. Kepuasan pelanggan ini menjadi faktor penting dalam kelangsungan usaha. Dalam dunia bisnis modern, kepuasan pelanggan adalah kunci utama keberhasilan dan kelancaran operasional perusahaan.¹³

Jika konsumen merasa puas, mereka akan kembali berbelanja dan bahkan merekomendasikan toko tersebut ke orang lain. Sebaliknya, jika mereka kecewa, bisa jadi mereka akan menceritakan pengalaman buruk itu dan hal ini dapat merusak nama baik toko dan menurunkan jumlah pembeli.¹⁴ Salah satu toko sembako yang terus berusaha memberikan pelayanan terbaik adalah Toko Amanah, yang berada di Jalan Pamenang, Dusun Sobo, Desa Nambaan, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri. Toko ini menyediakan berbagai kebutuhan harian, memiliki parkir luas, area belanja yang rapi dan nyaman, serta sistem belanja seperti di swalayan, di mana pelanggan bisa memilih

---

¹³ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran, Edisi ke-4* (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), 43.

¹⁴ Daryono, *Manajemen Pemasaran* (Bandung: Yrama Widya, 2016), 38.

barang sendiri.

Tabel 1.2
Jumlah Konsumen Toko Amanah di Dusun Sobo Desa Nambaan
Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri Tahun 2024

No	Bulan	Jumlah Konsumen
1	Januari	620 orang
2	Februari	590 orang
3	Maret	610 orang
4	April	650 orang
5	Mei	700 orang
6	Juni	730 orang
7	Juli	710 orang
8	Agustus	695 orang
9	September	675 orang
10	Oktober	660 orang
11	November	640 orang
12	Desember	720 orang

Sumber: Data Toko Amanah

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa jumlah konsumen di Toko Amanah sepanjang tahun 2024 menunjukkan tren yang cukup stabil dan cenderung meningkat pada bulan-bulan tertentu. Jumlah konsumen terendah terjadi pada bulan Februari yaitu sebanyak 590 orang, sementara jumlah tertinggi tercatat pada bulan Juni dengan 730 orang. Peningkatan yang signifikan juga terlihat pada bulan Mei, Juli, dan Desember yang masing-masing mencatat angka 700, 710, dan 720 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pada bulan-bulan menjelang hari besar seperti Ramadan, Lebaran, dan akhir tahun, aktivitas belanja masyarakat meningkat cukup tajam. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa Toko Amanah memiliki daya tarik yang kuat dan dipercaya oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, terutama di momen-momen penting.

Oleh karena itu, peneliti juga mengumpulkan informasi dari 25

pelanggan yang pernah berbelanja di Toko Amanah Dusun Sobo Desa Nambaan Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri. Tujuan dari pengumpulan data ini adalah untuk memahami seperti apa pengalaman para konsumen tersebut saat berbelanja dan sejauh mana para konsumen merasa puas. Hasilnya, sekitar 70% dari 25 orang tersebut mengaku puas dengan pelayanan yang mereka terima, sementara sisanya menyatakan cukup puas. Sebagian besar dari mereka bahkan sudah lebih dari dua kali berbelanja di toko ini. Berikut ini adalah data hasil pengamatan mengenai hal-hal yang membuat mereka merasa puas.

Tabel 1.3
Hasil Pengamatan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Amanah
Dusun Sobo Desa Nambaan Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri

No	Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen	Jumlah
1	Kualitas Produk	5
2	Harga Produk	6
3	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	9
4	Faktor Emosional	2
5	Kemudahan Mendapatkan Produk	3
Total		25

Sumber: Observasi Peneliti, 2024

Dari tabel tersebut, tampak bahwa dapat diketahui bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Toko Amanah adalah kualitas pelayanan, dengan jumlah respon sebanyak 9 dari total 25 pengamatan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik menjadi kunci utama dalam membuat pelanggan merasa puas saat berbelanja. Faktor lainnya yang juga cukup berpengaruh adalah harga produk (6 respon), disusul kualitas produk (5 respon). Sedangkan kemudahan mendapatkan produk dan faktor emosional, seperti kenyamanan atau kedekatan dengan pemilik toko, memberikan

pengaruh yang lebih kecil dengan masing-masing 3 dan 2 respon. Data ini menggambarkan bahwa selain memperhatikan produk dan harga, pelanggan sangat memperhatikan bagaimana mereka diperlakukan saat berbelanja.

Adapun kualitas pelayanan di Toko Amanah mencakup beberapa aspek penting yang membuat pelanggan merasa nyaman dan dihargai. Pelayanan di toko ini tergolong cepat dan ramah, dengan pegawai yang sigap membantu jika ada kendala. Sistem kasir sudah modern menggunakan komputer dan barcode scanner, sehingga proses pembayaran menjadi lebih efisien. Toko ini juga menyediakan ruang belanja yang bersih, terang, dan rapi, serta dilengkapi dengan CCTV dan area parkir yang luas. Selain itu, adanya sistem pengaduan langsung kepada kasir atau pegawai menjadikan pelanggan merasa lebih dihargai karena saran dan keluhan mereka cepat ditindaklanjuti. Semua hal ini berkontribusi pada tingginya tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Toko Amanah.

Berdasarkan semua keunggulan yang dimiliki oleh Toko Amanah, namun di tengah banyaknya pilihan toko sembako di sekitar wilayah Desa Nambaan Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri, muncul fenomena menarik: mengapa Toko Amanah tetap menjadi pilihan utama bagi banyak konsumen, dan bagaimana kualitas pelayanannya memengaruhi kepuasan mereka?. Permasalahan inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan pengamatan lebih dalam. Penelitian ini tidak hanya ingin mengetahui apa yang membuat konsumen puas secara umum, tetapi lebih pada bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Toko Amanah dirasakan secara langsung oleh pelanggan, serta

bagaimana strategi toko ini diterapkan dalam kehidupan nyata sehari-hari. Karena itu, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini bukanlah sekadar menghitung angka, tetapi mencoba memahami secara lebih dalam pengalaman, persepsi, dan tanggapan konsumen terhadap pelayanan di Toko Amanah.

Berdasarkan semua data dan temuan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor utama yang membuat pelanggan merasa puas. Dari situlah kemudian peneliti memutuskan untuk meneliti lebih lanjut dengan judul **“Peran Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi Pada Toko Amanah di Dusun Sobo, Desa Nambaan, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri)”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Toko Amanah di Dusun Sobo, Desa Nambaan, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri?
2. Bagaimana peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen Toko Amanah di Dusun Sobo, Desa Nambaan, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Dari fokus penelitian di atas, maka dapat dirumuskan tujuan peneliti sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan kualitas pelayanan di Toko Amanah di Dusun Sobo, Desa Nambaan, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri.
2. Untuk menganalisis peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan

konsumen Toko Amanah di Dusun Sobo, Desa Nambaan, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Secara Teoritis

Secara teori, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi dunia akademik, baik untuk peneliti sendiri maupun bagi pembaca secara umum. Penelitian ini juga bisa menjadi dasar pemahaman tentang pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen, khususnya pada usaha retail seperti Toko Amanah yang ada di Dusun Sobo, Desa Nambaan, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman langsung kepada peneliti dalam memahami bagaimana penerapan kualitas pelayanan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Peneliti juga dapat menambah wawasan serta meningkatkan keterampilan dalam melakukan analisis terhadap kondisi riil di lapangan, terutama di Toko Amanah sebagai objek utama penelitian.

b. Bagi Pemilik Toko Amanah di Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan yang berguna bagi pemilik Toko Amanah untuk terus memperbaiki dan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Dengan begitu, kepuasan pelanggan dapat terus terjaga dan kemungkinan untuk menjadi

pelanggan tetap semakin besar.

c. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan bagi mahasiswa atau peneliti lain yang ingin meneliti topik serupa, khususnya mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dalam dunia usaha kecil dan menengah.

d. Bagi Pembaca

Bagi pembaca, khususnya mahasiswa IAIN Kediri, hasil penelitian ini diharapkan bisa memperluas pengetahuan terkait pentingnya pelayanan yang baik dalam menarik dan mempertahankan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya dengan tema yang berkaitan.

E. Telaah Pustaka

1. Penelitian yang dilakukan oleh Jessi Mareta Reisando pada tahun 2022 dengan judul “Peran Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Warung Gunung Mojoroto Kota Kediri)”

Penelitian tersebut menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan di Cafe WAGU (Warung Gunung), yang berlokasi di Jalan Ahmad Dahlan, Mojoroto, Kota Kediri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan di Cafe WAGU meliputi penyediaan fasilitas yang memadai, penggunaan aplikasi Olsera untuk mempercepat pelayanan, sikap ramah dan

sopan dalam melayani, pemberian jaminan bila terjadi kesalahan pesanan, serta komunikasi yang baik dengan pelanggan. Dalam perspektif ekonomi Islam, strategi pelayanan yang diterapkan juga mencerminkan nilai-nilai profesionalisme, kejujuran, keterbukaan, serta sikap sopan santun dalam berbicara dan berpakaian. Semua hal ini dipercaya mampu memberikan kenyamanan dan kepercayaan kepada konsumen, dari saat mereka datang hingga proses pembayaran tanpa perlu antre di kasir.¹⁵

Penelitian tersebut memiliki kemiripan dengan penelitiannya peneliti, terutama dalam penggunaan metode penelitian kualitatif dan pembahasan mengenai kepuasan konsumen. Perbedaannya terletak pada lokasi dan fokus penelitian.

2. Penelitian oleh Endang Tjahjaningsih, Diana Yunita Sari dengan judul “Peranan Kepuasan pelanggan Sebagai Mediasi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan”.

Penelitian tersebut menunjukkan bahwa citra perusahaan dan persepsi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, citra perusahaan, persepsi harga, dan kepuasan pelanggan juga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hasil tersebut membuktikan bahwa citra perusahaan dan persepsi harga bisa memengaruhi loyalitas pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan pelanggan. Artinya, jika sebuah perusahaan memiliki citra yang baik dan menawarkan harga yang dianggap sesuai oleh pelanggan, maka pelanggan akan merasa

---

¹⁵ Jessi Mareta Reizando, “Peran Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Warung Gunung Mojojoto Kota Kediri)” (Skripsi, IAIN Kediri, 2022).

puas, dan akhirnya menjadi pelanggan yang setia.¹⁶

Penelitian ini memiliki kemiripan dengan penelitiannya peneliti, terutama dalam penggunaan metode penelitian kualitatif dan pembahasan mengenai kepuasan konsumen atau pelanggan. Perbedaannya terletak pada lokasi dan fokus penelitian. Penelitian sebelumnya membahas peran kepuasan pelanggan sebagai penghubung antara citra perusahaan dan loyalitas, sedangkan penelitian ini membahas bagaimana kualitas pelayanan berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Toko Amanah di Dusun Sobo, Desa Nambaan, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri.

3. Penelitian oleh Zuhrotul Ilmi dengan judul “Peran Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Toko Imron Sukolilo Di Kecamatan Jabung)”.

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat memengaruhi kepuasan konsumen, namun di Toko Imron masih ditemukan beberapa kekurangan, seperti pegawai yang kurang tanggap, pelayanan yang belum ramah terhadap konsumen dengan kebutuhan khusus, dan antrean panjang akibat kekurangan tenaga kerja. Meskipun banyak konsumen merasa puas dengan harga dan kualitas produk, pelayanan yang belum optimal serta tidak konsistennya penerapan etika bisnis Islam membuat kepuasan konsumen belum maksimal.¹⁷

Penelitian tersebut memiliki beberapa kesamaan dengan penelitiannya

---

¹⁶ Jauhari Tjahjani, “Peranan Pengadilan dalam Pelaksanaan Putusan Arbitrase,” *Jurnal Independent* 3 (2014).

¹⁷ Zuhrotul Ilmi, “Peran Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Toko Imron Sukolilo Di Kecamatan Jabung)” (Skripsi, IAI Sunan Kalijogo Malang, 2022).

peneliti, yakni memakai metode penelitian kualitatif dan fokus meneliti tentang peran kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada sebuah toko. Sedangkan perbedaannya yakni penelitiannya peneliti tidak ditinjau dari perspektif etika bisnis Islam.

4. Penelitian yang sudah dilakukan oleh Muhammad Fajar Ramadhani pada tahun 2024 dengan judul “Peran Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen (studi pada kedai kopi UMKM WISANGGENI Kota Kediri)”

Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal penting yang dinilai oleh konsumen berdasarkan harapan mereka terhadap layanan yang diterima. Penelitian tersebut menemukan bahwa kedai kopi UMKM Wisanggeni, yang berlokasi di Kelurahan Ngronggo Kota Kediri, berhasil membangun hubungan positif dengan konsumennya melalui pelayanan yang baik. Dengan pelayanan yang fokus pada kebutuhan dan harapan pelanggan, kepuasan konsumen pun dapat tercapai. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi, serta analisis data yang dilakukan dengan teknik triangulasi, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.¹⁸

Penelitian Muhammad Fajar Ramadhani tersebut memiliki kemiripan dengan penelitiannya peneliti, terutama dalam penggunaan metode penelitian kualitatif dan pembahasan mengenai peran kualitas pelayanan

---

¹⁸ Muhammad Fajar Ramadhani, “Peran Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen (studi pada kedai kopi UMKM WISANGGENI Kota Kediri)” (Skripsi, IAIN Kediri, 2024).

dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Perbedaannya terletak pada lokasi dan fokus penelitian.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Zahrotul Ainia pada tahun 2024 dengan judul “Peran Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat KCP Mojokerto)”

Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini mengungkap bahwa Bank Muamalat KCP Mojokerto telah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik melalui layanan digital Muamalat DIN, serta sarana dan prasarana yang memadai. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berdampak pada kepuasan nasabah, ditandai dengan kesesuaian harapan, minat untuk kembali menggunakan layanan, dan keinginan nasabah untuk merekomendasikan Bank Muamalat kepada orang lain, terutama layanan Muamalat DIN.¹⁹

Penelitian tersebut memiliki kemiripan dengan penelitiannya peneliti, terutama dalam penggunaan metode penelitian kualitatif dan pembahasan mengenai peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen atau nasabah. Perbedaannya terletak pada lokasi dan fokus penelitian.

---

¹⁹ Zahrotul Ainia, “Peran Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat KCP Mojokerto)” (Skripsi, IAIN Kediri, 2024).