

**PERAN PELAYANAN PRIMA *EVENT ORGANIZER* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN**

(STUDI PADA CV. MULIA *EDUTAINMENT* KOTA KEDIRI)

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (SE)



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH WASIL
KEDIRI**

OLEH:

HANDRIANI ADELIA PUTRI PERMATA

NIM. 21403020

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

**PERAN PELAYANAN PRIMA *EVENT ORGANIZER* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN**

(Studi Pada CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri)

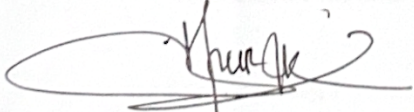
Ditulis Oleh:

HANDRIANI ADELIA PUTRI PERMATA


NIM. 21403020

Disetujui Oleh:

Pembimbing I


Dr. Nuril Hidayati, S.Fill,I., M.Hum
NIP. 198001312003122003

Pembimbing II


Choiril Anam, M.E.I
NIP. 198403292023211012

NOTA DINAS

Kediri, 12 September 2025

Lampiran : 4 (empat berkas)
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada,
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Bersamaan dengan ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Handriani Adelia Putri Permata

NIM : 21403020

Judul : PERAN PELAYANAN PRIMA *EVENT ORGANIZER*
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN
(Studi pada CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri).

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

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya. Dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak dan ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Nuril Hidayati, S.Fill,I., M.Hum
NIP. 198001312003122003



Choiril Anam, M.EI
NIP. 198403292023211012

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 12 September 2025

Lampiran : 4 (empat berkas)
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada,
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Bersamaan dengan ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Handriani Adelia Putri Permata

NIM : 21403020

Judul : PERAN PELAYANAN PRIMA *EVENT ORGANIZER*
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN
(Studi pada CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri).

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


Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya. Dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqosah.


Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak dan ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Nuril Hidayati, S.Fill,I., M.Hum
NIP. 198001312003122003


Choiril Anam, M.EI
NIP. 198403292023211012

✓
HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN PELAYANAN PRIMA EVENT ORGANIZER DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN
(Studi pada CV. Mulia Edutainment Kota Kediri)**

HANDRIANI ADELIA PUTRI PERMATA

NIM. 21403020

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada tanggal 17 September 2025

Tim Penguji

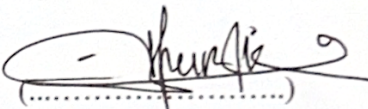
1. Penguji Utama

Sri Harivanti, M.M
NIP. 198510032019032006

()

2. Penguji I

Dr. Nuril Hidayati, S.Fill,I., M. Hum
NIP. 198001312003122003

()

3. Penguji 2

Choiril Anam, M.EI
NIP. 198403292023211012

()

Kediri, 25 September 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri



Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI

NIP. 197501011998031002

HALAMAN MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain.

(HR. Thabrani)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, kekuatan, dan kasih sayang-Nya, skripsi ini kupersembahkan dengan setulus hati kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta Ayah Rofik Samsul Anam dan Almarhumah Ibu Sri Handayani. Terimakasih ayah atas segala do'a, kerja keras dan semangatmu yang tak henti mendukungku hingga hari ini dan terimakasih untuk mamaku tercinta atas segala cinta, do'a dan perjuanganmu yang tak pernah lelah. Meski ragamu tak lagi di sini kasihmu abadi dalam setiap langkahku. Semoga karya kecil ini menjadi salah satu persembahan yang bisa kuberikan untuk mengenangmu.
2. Kakak dan adikku tercinta, kakak Lailatul Hidayah, Dwi Indah Ayuning Wulan dan Achmad Riski Alkarim, adik-adikku tersayang Lalita Zora Rachel Anastasya dan M. Rangga Geofano Leo Saputra. Terimakasih atas dukungan dan kasih sayangnya yang tak pernah berhenti mengalir kalian adalah semangatku untuk terus melangkah dan menjadi contoh yang lebih baik.
3. Dosen pembimbing Ibu Dr. Nuril Hidayati, S.Fill,I., M.Hum, dan Bapak Choiril Anam, M.E.I Terimakasih atas bimbingan, ilmu dan kesabarannya dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Pihak Perusahaan CV. Mulia *Edutainment* yang telah bersedia dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Owner Perusahaan CV. Mulia *Edutainment* Bapak Budiono menjadi teladan bagi saya untuk hidup lebih baik dan selalu melakukan yang terbaik.
5. Calon pendamping hidupku. Dimas Nur Wahyu Nugroho, S.E. Terimakasih sudah menjadi penyemangat dan tempat berpulang di tengah lelah dan keraguanku. Semoga Allah meridhoi jalan kita.
6. Sahabat- sahabat seperjuanganku. Manusia- manusia hebat dan kuatku Anike Apriliana Sonya Ningrum, Hamdatul Karimah, Anida Latifatul Maghfiroh, Niken Yolanda, Viony Cahyoning Molana dan Fifin Natasya Maharani. Kita tumbuh, tertawa, menangis dan bertahan bersama. Terimakasih telah membersamai sampai detik ini terimakasih menjadi bagian penting dalam cerita panjang ini.

ABSTRAK

Handriani Permata, 2025 **Peran Pelayanan Prima *Event Organizer* dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen (Studi pada CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri)**. Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dosen Pembimbing (1) Dr. Nuril Hidayati, S.Fill, I., M.Hum (2) Choiril Anam, M.EI

Kata kunci : Peran, Pelayanan prima, Loyalitas Konsumen

Skripsi ini merupakan suatu kajian ilmiah yang membahas tentang peran pelayanan prima *event organizer* dalam meningkatkan loyalitas konsumen di CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan bagaimana penerapan pelayanan prima *event organizer* di CV Mulia *edutainment* dan bagaimana peran pelayanan prima *event organizer* dalam meningkatkan loyalitas konsumen di CV Mulia *Edutainment*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengambilan data dilakukan dengan cara *observasi*, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan pihak terkait; direktur, asisten, manajer, leader, karyawan bagian *Outbond* dan *Tour*, marketing dan konsumen. Peneliti juga melakukan pengecekan jumlah keabsahan data antara lain keikutsertaan peneliti, pengamatan dalam *observasi* dan *triangulasi*. Tahap terakhir adalah tahap penulisan laporan.

Hasil penelitian ini adalah; (1) penerapan pelayanan prima di CV. Mulia *Edutainment* dilakukan melalui penguatan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Perusahaan menyediakan fasilitas fisik yang lengkap dan modern, menyusun jadwal kegiatan secara profesional, serta melibatkan staf yang terlatih dan responsif dalam memberikan layanan. Selain itu, pendekatan pelayanan juga memperhatikan nilai-nilai Islam, seperti keikhlasan, kesantunan, dan komitmen terhadap kepuasan konsumen. (2) Pelayanan prima yang diterapkan terbukti berperan penting dalam meningkatkan loyalitas konsumen ditandai dengan meningkatnya jumlah pelanggan setia dari tahun ke tahun. Konsumen merasa dihargai melalui pelayanan personal, edukatif, dan interaktif yang diberikan oleh perusahaan. Strategi pemasaran yang humanis serta keberhasilan dalam menciptakan pengalaman positif bagi konsumen menjadi faktor utama yang membangun keterikatan emosional dan komitmen konsumen terhadap perusahaan. Dengan demikian, pelayanan prima menjadi salah satu pilar utama dalam membentuk keunggulan kompetitif dan keberlanjutan bisnis CV. Mulia *Edutainment* di tengah persaingan industri *event organizer* yang semakin dinamis.

ABSTRACT

Handriani Permata, 2025 *The Role of Excellent Service Event Organizers in Increasing Customer Loyalty (A Study of CV. Mulia Edutainment in Kediri City)*. Sharia Business Management Study Program, Faculty of Economics and Islamic Business. Advisors: (1) Dr. Nuril Hidayati, S.Fill, I., M.Hum (2) Choiril Anam, M.EI

Keywords: *Role, Excellent Service, Customer Loyalty*

This thesis is a scientific study that discusses the role of excellent service provided by event organizers in increasing customer loyalty at CV. Mulia Edutainment in Kediri City. This study aims to answer the questions of how excellent service is implemented by event organizers at CV. Mulia Edutainment and how excellent service provided by event organizers plays a role in increasing customer loyalty at CV. Mulia Edutainment.

This research uses a descriptive qualitative approach. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation. Interviews were conducted by the researcher with related parties, including the director, assistant, manager, leader, Outbound and Tour employees, konsumen and marketing staff. The researcher also checked the validity of the data, including researcher participation, observation, and triangulation. The final stages were the report writing stage.

The results of this study are: (1) the implementation of excellent service at CV. Mulia Edutainment is carried out through the strengthening of the five dimensions of SERVQUAL, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The company provides complete and modern physical facilities, compiles activity schedules professionally, and involves trained and responsive staff in providing services. In addition, the service approach also pays attention to Islamic values, such as sincerity, politeness, and commitment to customer satisfaction. (2) The excellent service implemented has proven to play an important role in increasing customer loyalty, as indicated by the increase in the number of loyal customers from year to year. Consumers feel valued through the personal, educational, and interactive services provided by the company. Humanistic marketing strategies and success in creating positive experiences for consumers are the main factors that build emotional attachment and consumer commitment to the company. Thus, excellent service is one of the main pillars in shaping the competitive advantage and business sustainability of CV. Mulia Edutainment amid the increasingly dynamic competition in the event organizer industry.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, sujud syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang tidak pernah berhenti memberikan nikmat dan rahmat-Nya sampai skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa kita ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW, nabi yang membawa kita dari jalan kegelapan menuju jalan yang terang benderang yakni agama Islam. Semoga dengan membaca sholawat kita dapat memperoleh syafaatnya di hari akhir nanti, Aamiin. Skripsi ini mengungkapkan tentang Peran pelayanan prima *event organizer* dalam meningkatkan loyalitas konsumen di CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri.

Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, baik dukungan langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
3. Ibu Nilna Fauza, M.H.I selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Univeristas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
4. Ibu Dr. Nuril Hidayati, S. Fill,I., M.Hum. dan Bapak Choiril Anam, M.EI selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dalam memberikan pengarahan dan bimbingan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya, Ayah Rofik Samsul Anam dan Almarhumah Ibu Sri Handayani, terima kasih atas semua doa dan dukungannya demi tercapainya kesuksesan penulis dalam melangkah menuju masa depan.
6. Teman-teman program studi Manajemen Bisnis Syariah angkatan 2021 seperjuangan.

Semoga jasa yang telah Bapak/Ibu/Saudara/I berikan mendapat balasan yang mulia di sisi Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis mohon maaf jika terjadi kesalahan dalam penulisan skripsi ini, penulis juga sangat mengharapkan saran dan kritik dari semua pembaca sekalian demi kesempurnaan skripsi ini.

Penulis

Handriani Adelia Putri Permata

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Penelitian Terdahulu.....	14
<u>BAB II LANDASAN TEORI</u>	18
A. Pelayanan Prima.....	18
1. Definisi Pelayanan Prima.....	18
2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima.....	19
3. Ciri-ciri Pelayanan Prima.....	20
4. Konsep Pelayanan Prima menurut Al-Qur'an.....	22
5. Indikator Pelayanan Prima.....	25
B. Loyalitas Konsumen.....	26
1. Definisi Loyalitas.....	26
2. Loyalitas Dalam Pandangan Islam.....	28
3. Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	32
4. Strategi Meningkatkan Loyalitas Konsumen.....	33

5. Indikator Loyalitas Konsumen	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
B. Kehadiran Peneliti	37
C. Lokasi Penelitian	38
D. Sumber Data.....	38
E. Pengumpulan Data	39
F. Analisis Data	41
G. Pengecekan Keabsahan Data	42
H. Tahap-tahap Penelitian.....	43
BAB IV PAPARAN DAN TEMUAN PENELITIAN.....	45
A. Paparan Data.....	45
1. Gambaran Umum CV. <i>Mulia Edutainment</i>	45
2. Peran Pelayanan Prima CV. <i>Mulia Edutainment</i> Kota Kediri	55
3. Loyalitas Konsumen CV. <i>Mulia Edutainment</i> Kota Kediri.....	74
B. Temuan Penelitian	95
BAB V PEMBAHASAN	102
A. Pelayanan Prima CV. <i>Mulia Edutainment</i> Kota Kediri	102
B. Loyalitas Konsumen CV. <i>Mulia Edutainment</i> Kota Kediri.....	123
C. Peran Pelayanan Prima <i>Event Organizer</i> dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen di CV. <i>Mulia Edutainment</i> Kota Kediri.....	128
BAB VI PENUTUP	133
A. Kesimpulan.....	133
B. Saran.....	134
DAFTAR PUSTAKA	136
LAMPIRAN- LAMPIRAN.....	139

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data <i>Event Organizer</i> Berbadan CV Edukasi di Kota Kediri.....	4
Tabel 1. 2 Data perbandingan Pelayanan <i>Event Organizer</i> di Kota Kediri.....	5
Tabel 1. 3 Banyaknya Konsumen CV. Mulia <i>Edutainment</i> Tahun 2020-2024.....	6
Tabel 1. 4 Perkembangan Jumlah Konsumen Loyal CV. Mulia <i>Edutainment</i> Tahun 2020-2024..	7
Tabel 1. 5 Data Konsumen Loyal CV. Mulia <i>Edutainment</i>	8
Tabel 4. 1 Produk Layanan Jasa CV. Mulia <i>Edutainment</i>	53
Tabel 4. 2 Kriteria Loyalitas Konsumen CV. Mulia <i>Edutainment</i>	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi CV. Mulia <i>Edutainment</i>	46
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Instrumen Wawancara	128
Lampiran II	: Surat Izin Penelitian	131
Lampiran III	: Surat Persetujuan Izin Penelitian	132
Lampiran IV	: Dokumentasi Kegiatan di CV Mulia <i>Edutainment</i> Kota Kediri	144
Lampiran V	: Dokumentasi Wawancara dan Observasi	138
Lampiran VI	: Dokumentasi Konsumen Loyal CV. Mulia Edutainment	146