

**PERAN KUALITAS JASA PASANG SENAR RAKET BULUTANGKIS  
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DI TOKO  
VANDEE SPORT KEDIRI**

**SKRIPSI**

Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Disusun oleh:

**BAGAS SUBEKTI**

**21401093**

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

**2025**

**HALAMAN JUDUL**

**PERAN KUALITAS JASA PASANG SENAR RAKET BULUTANGKIS  
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DI TOKO  
VANDEE SPORT KEDIRI**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada  
Institut Agama Islam Negeri Kediri  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

**Oleh:**

**BAGAS SUBEKTI**

**21401093**

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

**2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PERAN KUALITAS JASA PASANG SENAR RAKET BULUTANGKIS  
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DI TOKO  
VANDEE SPORT KEDIRI**

Ditulis Oleh

**BAGAS SUBEKTI**

**21401093**

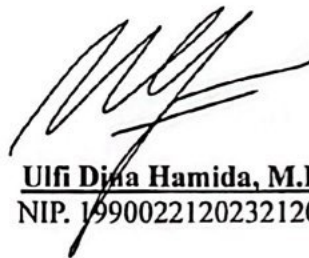
Telah Disetujui Oleh:

**Pembimbing I**



**Achmad Munif, SE., M.M**  
NIP. 1969102520031210001

**Pembimbing II**



**Ulfi Dina Hamida, M.Pd.**  
NIP. 199002212023212039

**NOTA DINAS**

Kediri, 10 Maret 2025

Lampiran : 4 berkas  
Perihal : Bimbingan Skripsi

Kepada,  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Kediri  
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kota Kediri

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Bersama dengan ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Bagas Subekti

NIM : 21401093

Judul : **Peran Kualitas Jasa Pasang Senar Raket Bulutangkis Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Toko Vandee Sport Kediri**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami bahwa skripsi ini telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata I (S1)

Dengan demikian, agar maklum dan atas ketersediaan bapak atau ibu kami ucapkan terima kasih

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

**Dosen Pembimbing I**



**Achmad Munif, SE, M.M**  
NIP. 1969102520031210001

**Dosen Pembimbing II**



**Ulfi Dina Hamida, M.Pd.**  
NIP. 199002212023212039

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 12 Juni 2025

Lampiran : 4 berkas

Perihal : Penyerahan Skripsi

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kota Kediri

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Bersama dengan ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Bagas Subekti

NIM : 21401093

Judul : **Peran Kualitas Jasa Pasang Senar Raket BulutangkisLoyalit  
Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Toko Vandee Sport  
Kediri**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami bahwa skripsi ini telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata I (S1).

Dengan demikian, agar maklum dan atas ketersediaan bapak atau ibu kami ucapkan terima kasih

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

**Dosen Pembimbing I**



**Achmad Munif, SE, M.M**  
NIP. 196910252003121000

**Dosen Pembimbing II**



**Ulfi Dina Hamida, M.Pd.**  
NIP. 19900221202321203

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN KUALITAS JASA PASANG SENAR RAKET BULUTANGKIS  
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DI TOKO  
VANDEE SPORT KEDIRI

**BAGAS SUBEKTI**

21401093

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah  
Institut Agama Islam Negeri Kediri  
Pada Tanggal 12 Juni 2025

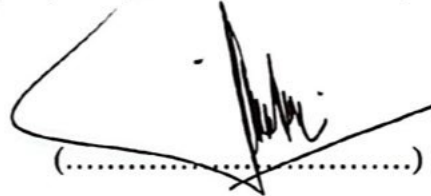
Tim Penguji,

1. Penguji Utama  
**Dr. Nuril Hidayati, S.Fil.I, M. Hum**  
NIP. 198001312003122003



(.....)

2. Penguji I  
**Achmad Munif, SE., M.M**  
NIP. 196910252003121000



(.....)

3. Penguji II  
**Ulfi Dina Hamida, M.Pd**  
NIP. 19900221202321203



(.....)

Kediri, 12 Juni 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



**Dr. H. Imam Anas Mushlihin, MHI**  
NIP. 197501011998031002

## HALAMAN MOTTO

“Dengan kerja yang tulus, semangat yang konsisten, dan kesetiaan yang teguh, keberhasilan bukan lagi sekadar tujuan, tapi sebuah kepastian.”

“Dalam hidup, kita tidak akan pernah salah dalam memilih teman, sahabat ataupun kekasih. Hanya saja pada akhirnya nanti, waktu dan keadaan akan menunjukkan siapa mereka. Ada yang tetap bertahan dan ada yang berakhir di tengah jalan. Ada yang menjadi harapan dan ada juga yang menjadi pelajaran. Semua itu hanyalah proses hidup dan itulah yg dinamakan hidup”

مَنْ عَرَفَ نَفْسَهُ فَقَدْ عَرَفَ رَبَّهُ

“Kunci kebahagiaan sejati adalah mengenali dirimu sendiri. Kalau kamu sendiri masih enggak paham siapa kamu, apa maumu, apa tujuanmu, kamu enggak akan bahagia. Dia yg mengenal dirinya-lah yg akan merasakan kebahagiaan sejati.”

(Gus Reisy)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah* tiada henti saya ucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat tiada henti kepada saya, atas berkat Rahman dan Rahim-Nya saya dapat menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan berbahagia serta rasa syukur saya persembahkan skripsi saya kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan kemudahan, kesehatan dan rezeki yang tiada terhitung nilainya.
2. Kedua, orang tua saya Bapak Djaenal Abidin dan Ibu Siti Rowiyah yang tiada henti mencurahkan doa terbaik dan memberi semangat untuk keberhasilan saya.
3. Dosen Pembimbing I Bapak Achmad Munif, SE., M.M Dosen Pembimbing II Ibu Ulfi Dina Hamida, M.Pd yang selalu dengan sabar membimbing saya dalam proses pendidikan dan penyusunan skripsi hingga selesai.
4. Serta teman-teman yang senantiasa mensupport saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Untuk Almamater saya tercinta IAIN Kediri, Bapak-Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah dan seluruh karyawan IAIN Kediri.

Semoga Allah SWT, senantiasa memberikan kesehatan, keberkahan dan ilmu yang manfaat kepada kita semua, Aamiin.

Kediri, 02 Mei 2025

Bagas Subekti

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bagas Subekti

NIM : 21401093

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Kediri, 02 Mei 2025

**Bagas Subekti**

**21401093**

## ASBTRAK

**Bagas Subekti** , Dosen Pembimbing Achmad Munif, SE., M.M dan Ibu Ulfi Dina Hamida, M.Pd .Peran Kualitas Jasa Pasang Senar Raket Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Toko Vandee Sport Kediri, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2025.

**Kata kunci: Kualitas, Jasa Pasang, Senar Raket, Loyalitas.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran kualitas jasa pasang senar raket bulutangkis dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di Toko Vandee Sport Kediri. Kualitas jasa menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan, terutama dalam layanan berbasis keterampilan seperti jasa pasang senar raket.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus, yang bertujuan untuk menggali dan memahami fenomena secara mendalam dalam konteks nyata. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman, Metode menurut Miles Huberman ini menekankan bahwa analisis data dilakukan secara berkesinambungan dan interaktif sejak awal pengumpulan data hingga proses penarikan kesimpulan. Dalam pengecekan data ada 3 tahapan utama: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menyusun interpretasi yang holistik terhadap dinamika yang terjadi di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa pasang senar raket bulutangkis di Toko Vandee Sport Kediri memainkan peran penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Layanan unggulan seperti kekencangan senar yang presisi dan stabil, senar yang tidak mudah putus, serta raket yang tetap aman menjadi aspek utama dalam memberikan kepuasan pelanggan. Selain itu, pelayanan yang ramah dan informatif dari karyawan yang telah dibekali pelatihan dasar pelayanan menambah nilai positif di mata pelanggan. Toko Vandee Sport juga menerapkan layanan jemput bola, yaitu pengambilan dan pengembalian raket ke lokasi latihan pelanggan, yang memudahkan pelanggan dalam menggunakan jasa mereka. Kualitas layanan tersebut berperan dalam menciptakan kepuasan, mempertahankan pelanggan agar tetap menggunakan jasa Vandee Sport, serta mendorong pelanggan untuk merekomendasikannya kepada orang lain. Dengan demikian, kualitas jasa yang baik tidak hanya meningkatkan loyalitas, tetapi juga memperluas jangkauan pelanggan melalui promosi dari mulut ke mulut.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan karunianya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan dan petunjuk sehingga skripsi dengan judul “Peran Kualitas Jasa Pasang Senar Raket Bulutangkis Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di Toko Vandee Sport Kediri” dapat diselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam disampaikan kepada Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam beserta para sahabat nabi dan para pengikutnya.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu bentuk persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Strata 1 (S1) jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri. Penyelesaian skripsi ini tidak akan terlaksana tanpa adanya bantuan kerjasama bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis sampaikan ungkapan rasa terimakasih dan penghargaan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Wahidul Anam, M.Ag., Selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
3. Ibu Dr. Nuril Hidayati, S.Fil.I, M.Hum selaku Kepala Prodi Ekonomi Syariah
4. Bapak Dosen Pembimbing I Bapak Achmad Munif, SE., M.M Dosen Pembimbing II Ibu Ulfi Dina Hamida, M.Pd yang selalu dengan sabar membimbing saya dalam proses pendidikan dan penyusunan skripsi hingga selesai.

5. Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam s  
seluruh civitas akademik IAIN Kediri
6. *Owner* dan karyawan Vandee Sport Kediri.
7. Semua pihak yang ikut serta dalam membantu menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan kemanfaatan dan menambah khazanah keilmuan bagi pembaca.

**Kediri, 02 Mei 2025**

**Bagas Subekti**  
**21401093**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>ASBTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiiiiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiiiiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiiiiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Penelitian Terdahulu .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>16</b>
A. Kualitas Layanan Jasa.....	16
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	16
2. Pengertian Jasa .....	16
3. Dimensi Kualitas Jasa .....	17
B. Loyalitas Pelanggan.....	19
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	19
2. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	19
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	20
4. Loyalitas Pelanggan dalam Pandangan Islam .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	23
B. Kehadiran Peneliti .....	23
C. Lokasi Penelitian .....	23
D. Data dan Sumber data .....	25
E. Teknik Pengumpulan Data .....	26
F. Analisis Data .....	27
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	29
H. Tahap-tahap Penelitian .....	30
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
A. Gambaran Umum Penelitian .....	31
1. Sejarah berdirinya Jasa Pasang Senar Raket Bulutangkis di Toko Vandee Sport Kediri .....	31
2. Visi dan Misi Toko Vandee Sport Kediri .....	33
3. Struktur Organisasi Toko Vandee Sport Kediri .....	34
4. Filosofi Logo Vandee Sport .....	34
5. Jenis-Jenis Layanan Penyenaran di Toko Vandee Sport Kediri .....	36
6. Proses Transaksi Penyenaran di Toko Vandee Sport Kediri .....	40
7. Kebijakan Peraturan Penyenaran di Toko Vandee Sport Kediri .....	41
B. Paparan Data .....	43
C. Temuan Penelitian .....	58
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>67</b>
A. Praktik Kualitas Jasa Pasang Senar Raket Bulutangkis di Vandee Sport Kediri .....	67
B. Peranan kualitas jasa pasang senar raket bulutangkis dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di Toko Vandee Sport Kediri .....	79
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>86</b>
A. Kesimpulan .....	86
B. Saran .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>102</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Perbandingan Layanan Pasang Senar Raket di Toko Vandee Sport, Spekta, dan Djaya Sport di Kediri .....	6
Tabel 1.2 Data Peningkatan Jumlah Pelanggan Toko Vandee Sport Tahun 2022-2024.....	8
Tabel 4.1 Jam Kerja Toko Vandee Sport .....	35
Tabel 4.2 Struktur Organisasi .....	40

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Logo Vandee Sport.....40

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1.1 Pedoman Wawancara.....	92
Lampiran 1.2 Dokumntasi Penelitian.....	94
Lampiran 1.3 Surat Izin Penelitian.....	99
Lampiran 1.4 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	100