

BAB I PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Bisnis merupakan suatu kegiatan yang melibatkan individu maupun kelompok untuk memproduksi, memasarkan, dan menjual barang atau jasa demi memperoleh keuntungan. Dalam praktiknya, bisnis dijalankan dengan pengelolaan sumber daya ekonomi secara optimal agar mampu memenuhi kebutuhan serta keinginan pasar. Islam sangat mendorong umatnya untuk melakukan kegiatan ekonomi secara jujur, profesional, dan produktif. Rasulullah SAW bersabda:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ

"Sesungguhnya Allah mencintai seseorang di antara kalian yang apabila bekerja, ia menyempurnakannya (itqan)." (HR. Al-Baihaqi dalam Syu'ab al-Iman no. 5310)

Hadis tersebut menekankan bahwa dalam menjalankan bisnis, kualitas dan kesungguhan adalah hal yang utama. Itqan (ketelitian dan kesungguhan dalam bekerja) menjadi dasar dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Di tengah tuntutan zaman yang serba cepat dan dinamis, bisnis jasa menjadi pilihan strategis karena mampu memberikan solusi praktis, efisien, dan bernilai tambah. Kegiatan bisnis jasa pun berkembang dalam berbagai bidang kehidupan, salah satunya adalah bidang olahraga yang semakin diminati oleh masyarakat dari berbagai kalangan. Seiring meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan dan gaya hidup aktif, olahraga tidak hanya menjadi sarana rekreasi tetapi juga bagian dari kebutuhan rutin

masyarakat.¹. Islam pun sangat menganjurkan umatnya untuk menjaga kebugaran tubuh. Rasulullah SAW bersabda:

المؤمنُ القويُّ خيرٌ وأحبُّ إلى اللهِ مِنَ المؤمنِ الضَّعيفِ

"Mukmin yang kuat lebih baik dan lebih dicintai Allah daripada mukmin yang lemah..." (HR. Muslim, no. 2664)

Hadis ini menunjukkan bahwa olahraga memiliki nilai penting dalam Islam sebagai bagian dari menjaga kekuatan fisik untuk mendukung ibadah dan aktivitas produktif. Nilai-nilai tersebut tercermin dalam semangat masyarakat yang semakin sadar akan pentingnya menjaga kesehatan dan kebugaran fisik melalui aktivitas olahraga. Salah satu bentuk olahraga yang paling digemari dan menjadi pilihan utama masyarakat adalah bulutangkis. Selain mudah diakses dan digemari lintas usia, bulutangkis juga mampu mendorong gaya hidup aktif yang sejalan dengan anjuran Islam dalam menjaga kekuatan tubuh. salah satunya di Kediri.

Hal tersebut ditandai dengan banyaknya masyarakat yang gemar bermain bulutangkis sehingga banyak muncul klub bulutangkis yang ada di Kediri, sehingga banyak diadakan turnamen bulutangkis. Minat masyarakat yang tinggi dalam olahraga bulutangkis mendorong pertumbuhan bisnis alat olahraga, sehingga banyak keberadaan toko yang menyediakan perlengkapan kebutuhan olahraga bulutangkis. dipertandingan bulutangkis, ada peralatan yang sangat berpengaruh dalam bermain bulutangkis. Salah satu peralatan yang paling penting dalam bermain bulutangkis adalah raket.

¹ Erly Juliani (2016) "Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam" Ummul Qura Vol. 7 No. 1, hlm. 64

Raket adalah suatu alat yang di gunakan untuk memukul *shuttlecock* dalam sebuah permainan bulutangkis. Pada umumnya kepala raket berbentuk *oval*, dengan pegangan raket, dan batang raket sebagai penghubung antara pegangan raket dan *grip*.² Raket yang kualitasnya bagus akan mempengaruhi performa pemain saat bermain bulutangkis. Selain memilih raket yang tepat dan sesuai dengan kriterianya, kualitas penyenanaran sangatlah berpengaruh terhadap performa pemain ketika di lapangan.

Pelayanan jasa pasang senar raket bulutangkis adalah layanan jasa yang di tawarkan oleh toko olahraga atau teknisi khusus untuk mengatur atau mensetting kekencangan senar pada raket pemain bulutangkis yang sesuai dengan preferensi pemain dan kenyamanan masing-masing pemain. Layanan ini bukan hanya sekedar memasang senar raket, namun juga melibatkan keahlian dan *skill stringer* (orang yang memasang senar raket bulutangkis).

Kepuasan pelanggan merupakan faktor utama kesuksesan dalam pemasaran dan juga sebaliknya, ketidakpuasan atau kekecewaan pelanggan dalam memberikan layanan bisa menjadikan kehancuran atau kebangkrutan perusahaan dimasa mendatang. Supaya pelanggan dapat di pertahankan, tentunya harus dilakukan langkah-langkah pelayanan yang prima bagi pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat memberikan keuntungan yang besar bukan hanya perusahaan tetapi juga untuk pelanggan. Salah satunya adalah menciptakan hubungan perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik untuk pelanggan, melakukan pembelian ulang

² Hasyim Saharullah (2022) "Olahraga Bulu Tangkis" (Badan Penerbit UNM: Cetakan ke-1), hlm.15

sehingga terciptanya loyalitas pelanggan, dan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut yang sangat menguntungkan bagi perusahaan.³

Loyalitas pelanggan adalah hasil dari serangkaian proses yang dimulai dari pengalaman positif pelanggan terhadap produk atau layanan yang diberikan. Tahap awal dalam pembentukan loyalitas dimulai dari kepuasan pelanggan, yaitu ketika kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi atau bahkan terlampaui. Kepuasan ini mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan produk atau layanan tersebut. Selanjutnya, interaksi yang konsisten dan pelayanan yang berkualitas memperkuat hubungan emosional antara pelanggan dan perusahaan. Dengan membangun pengalaman yang bermakna dan hubungan yang saling menguntungkan, loyalitas pelanggan dapat terbentuk secara bertahap, menciptakan pelanggan yang setia dan bahkan menjadi pendukung aktif bagi merek atau perusahaan.⁴

Nilai loyalitas ini selaras dengan ajaran Islam yang menekankan pentingnya kepercayaan, kesungguhan, dan komitmen dalam berinteraksi, baik kepada sesama manusia maupun dalam aktivitas muamalah (bisnis). Allah SWT berfirman:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ آمَنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ ثُمَّ لَمْ
يَرْتَابُوا وَجَاهَدُوا بِأَمْوَالِهِمْ وَأَنْفُسِهِمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ أُولَئِكَ
هُمُ الصَّادِقُونَ ﴿١﴾

"Sesungguhnya orang-orang yang beriman itu hanyalah orang-orang yang percaya (beriman) kepada Allah dan Rasul-Nya, kemudian mereka tidak ragu-ragu dan mereka berjuang (berjihad) dengan harta

³ Philip Kolter, *Manajemen Pemasaran (Analisis Perencanaan, Implementasi dan Control* (Jakarta PT.Prenhalindo, 1997), 70

⁴ Griffin, 1995:36

dan jiwa mereka pada jalan Allah. Mereka itulah orang-orang yang benar.” (QS. Al-Hujurat: 15)

Ayat ini menggambarkan bahwa keimanan dan loyalitas sejati tidak hanya ditunjukkan dengan keyakinan semata, tetapi juga dengan perjuangan secara konsisten dan pengorbanan tanpa keraguan. Dalam konteks loyalitas pelanggan, ayat ini dapat dimaknai bahwa ketika seseorang telah percaya sepenuhnya terhadap kualitas dan komitmen suatu produk atau layanan, maka ia akan menunjukkan kesetiaan yang tulus, tanpa mudah goyah oleh godaan pesaing. Loyalitas semacam ini dibentuk dari relasi yang mendalam dan penuh makna antara penyedia jasa atau produk dan konsumennya, yang dibangun di atas dasar integritas, kejujuran, dan pelayanan yang berkelanjutan.

Kualitas jasa pasang senar raket bulutangkis dapat dinilai dari beberapa indikator, seperti kekencangan senar yang stabil, tidak mudah kendur, dapat digunakan dalam jangka waktu panjang, serta tidak menyebabkan raket mudah patah setelah dipasangkan senar. Namun, sering kali ditemukan permasalahan pada jasa pasang senar yang kualitasnya kurang stabil dan senarnya mudah kendur. Dalam konteks ini, kualitas layanan menjadi faktor pembeda yang penting antar penyedia jasa. Berikut adalah data perbandingan penyedia jasa pasang raket :

Tabel 1.1 Perbandingan Layanan Pasang Senar Raket di Toko Vandee Sport, Spekta, dan Djaya Sport di Kediri

Aspek	Toko Vandee Sport	Jasa Pasang Senar Spekta	Djaya Sport
<i>Skill Stringer</i>	Sudah berpengalaman (8 tahun menjadi stringer)	Kurang berpengalaman (3 tahun)	Kurang berpengalaman (5 tahun)
<i>Durability</i>	Tidak mudah putus ketika digunakan	Mudah putus ketika digunakan	Mudah putus ketika digunakan
Presisi	Presisi sesuai kekencangannya (Lbs)	Kurang presisi kekencangannya (Lbs)	Kurang presisi kekencangannya (Lbs)
Waktu Pengerjaan	15–20 menit	30–40 menit	35–45 menit
Mesin Senar	Mesin senar Li-Ning (otomatis)	Mesin senar Flypower (manual)	Mesin senar Eboox (manual)
Kekencangan Stabil	Senar tidak mudah kendur saat digunakan	Senar cepat kendur saat digunakan	Senar mudah kendur saat digunakan
Kualitas Senar	Tahan lama, sesuai standar profesional	Standar, tidak selalu konsisten	Terbatas, pilihan sedikit
Fokus Usaha	Spesialis jasa pasang senar	Layanan pasang senar biasa	Fokus utama pada penjualan alat olahraga
Pelayanan	Staf ramah, memberi rekomendasi sesuai kebutuhan pelanggan	Pelayanan cukup, namun kurang personal	Kurang menonjol dan tidak banyak memberi saran
Harga	Kompetitif	Bervariasi	Tidak disebutkan spesifik
Keunggulan Umum	Cepat, berkualitas, profesional, jadi pilihan utama pelanggan	Harga bersaing tapi pengerjaan lebih lama	Pelayanan lambat, tidak menonjol dalam jasa pasang senar

Sumber : data diolah berdasarkan hasil observasi (2025)

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat disimpulkan bahwa Toko Vandee Sport memiliki keunggulan yang signifikan dibandingkan dua penyedia layanan lainnya. Hal ini terlihat dari berbagai aspek, mulai dari pengalaman stringer

yang lebih lama, penggunaan mesin senar otomatis merek Li-Ning yang presisi, hingga kualitas senar yang lebih tahan lama. Proses pemasangan pun jauh lebih cepat, hanya memakan waktu 15–20 menit dengan hasil yang presisi dan kekencangan yang stabil. Selain itu, pelayanan yang ramah dan mampu memberikan rekomendasi sesuai kebutuhan pelanggan semakin memperkuat posisi Toko Vandee Sport sebagai pilihan utama. Sebaliknya, Jasa Pasang Senar Spekta dan Djaya Sport masih memiliki beberapa keterbatasan, baik dari segi pengalaman, durabilitas hasil, maupun kualitas pelayanan. Dengan mempertimbangkan seluruh aspek tersebut, Toko Vandee Sport lebih unggul dalam memberikan layanan pasang senar raket yang profesional, efisien, dan memuaskan pelanggan.

Toko Vandee Sport Kediri adalah toko olahraga yang menjual berbagai macam peralatan bulutangkis yang berdiri pada tahun 2013 dan memiliki layanan berupa jasa pasang senar raket bulutangkis yang telah beroperasi sejak tahun 2017. Jasa Pasang senar Raket Bulutangkis di Vandee Sport Kediri mempunyai keunggulan tersendiri dalam mengembangkan usahanya, yaitu meningkatkan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dan memodifikasi fasilitas yang ada di store yang membuat pelanggan menjadi puas, sehingga bisa menciptakan loyalitas pelanggan pengguna jasa pasang senar raket bulutangkis di Vandee Sport Kediri. Salah satunya adalah pelayanan pengambilan raket senaran secara COD (*cash on delivery*) di gor ataupun gedung tempat pemilik bermain bulutangkis, kemudahan pembayaran secara cash ataupun transfer, ruang tunggu ber AC, selain itu

juga pelayanan pasang senar raket bulutangkis di Vandee Sport Kediri sangat ramah dan komunikatif.

Loyalitas pelanggan terhadap Vandee Sport didorong oleh beberapa faktor, antara lain kualitas pemasangan senar yang konsisten sesuai standar profesional, pelayanan yang ramah dan cepat.⁵ Hal tersebut dibuktikan dengan perolehan data penjualan yang diperoleh dari pemilik toko sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data Peningkatan Jumlah Pelanggan Toko Vandee Sport Tahun 2022-2024.

Tahun	Pelanggan Loyal (Tetap)	Pelanggan Loyal (Tidak tetap)	Pelanggan Loyal	Jumlah Transaksi
2022	200	40	60	300
2023	250	55	75	380
2024	310	60	90	460

Sumber : laporan keuangan Jasa Pasang Senar Vandee Sport (2025)

Tabel 1.2 menunjukkan perkembangan jumlah pelanggan jasa pasang senar di Toko Vandee Sport Kediri dari tahun 2022 hingga 2024. Data tersebut memperlihatkan tren peningkatan yang signifikan, khususnya pada jumlah pelanggan loyal yang terus bertambah setiap tahunnya. Kenaikan ini mencerminkan tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, jumlah pelanggan singgah dan pelanggan baru juga mengalami peningkatan secara konsisten, yang menunjukkan bahwa Vandee Sport mampu menarik minat konsumen baru sekaligus mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pelanggan lama. Lonjakan jumlah pelanggan secara keseluruhan dari 300

⁵ Observasi Pemilik toko Vandee Sport Kediri, pada tanggal 06 Desember 2024.

menjadi 460 pelanggan dalam kurun waktu tiga tahun menjadi indikator bahwa strategi layanan dan kualitas jasa yang diterapkan berhasil meningkatkan loyalitas serta daya tarik usaha secara keseluruhan.

Dalam wawancara yang dilakukan kepada pelanggan, Pelanggan Toko Vandee Sport Kediri menyatakan kepuasan mereka terhadap layanan pasang senar yang cepat, dengan waktu pengerjaan rata-rata 15–20 menit. Selain itu, pelayanan yang ramah dan informatif membuat pelanggan merasa dihargai. *Staf* toko dengan sabar memberikan rekomendasi senar sesuai kebutuhan dan gaya bermain, bahkan membantu pelanggan baru memahami perawatan raket. Harga yang kompetitif menambah daya tarik layanan ini, sehingga pelanggan merasa mendapatkan kualitas terbaik dengan biaya yang terjangkau.⁶

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang tersebut, maka peneliti merasa tertarik dan melakukan penelitian yaitu bagaimana kualitas pelayanan yang diterapkan oleh jasa pasang senar raket bulutangkis di Vandee Sport Kediri, sehingga bisa terbentuknya pelanggan yang loyal. Maka muncul keinginan meneliti lebih dalam tentang : “Peran Kualitas Pelayanan Jasa Pasang Senar Raket Bulutangkis Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Toko Vandee Sport Kediri.”

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan penjelasan konteks penelitian, peneliti menetapkan batasan masalah untuk menjaga pembahasan tetap jelas dan tidak menyimpang.

⁶ Wawancara Pelanggan toko Vandee Sport Kediri, pada tanggal 06 Desember 2024

Untuk mencapai tujuan ini, penulis memberikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Praktik Dan Kualitas Jasa Pasang Senar Raket Bulutangkis Yang Diberikan Di Toko Vandee Sport Kediri ?
2. Bagaimana Peran Kualitas Jasa Pasang Senar Raket Bulutangkis Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di Toko Vandee Sport Kediri ?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk Mendeskripsikan Praktik Dan Kualitas Jasa Pasang Senar Raket Bulutangkis Yang Di Berikan Di Toko Vandee Sport Kediri.
2. Untuk Mengetahui Kualitas Jasa Pasang Senar Raket Bulutangkis Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di Toko Vandee Sport Kediri.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian tentang "*Peran Kualitas Jasa Pasang Senar Raket Bulutangkis dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Toko Vandee Sport Kediri*" diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini dapat memperkaya kajian tentang hubungan antara kualitas jasa dan loyalitas pelanggan, khususnya dalam industri olahraga. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi studi-studi berikutnya yang mengkaji topik serupa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Toko Vandee Sport Kediri

Penelitian ini dapat menjadi masukan yang berharga bagi manajemen toko untuk memahami aspek-aspek kualitas jasa yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat membantu toko meningkatkan pelayanan, menarik lebih banyak pelanggan, dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

b. Bagi Pelanggan

Dengan adanya peningkatan kualitas jasa, pelanggan dapat merasakan pengalaman layanan yang lebih memuaskan dan mendapatkan hasil yang optimal dari produk dan jasa yang mereka beli.

c. Bagi Akademisi

Penelitian ini memberikan kontribusi berupa data empiris yang relevan untuk pengembangan ilmu di bidang pemasaran jasa, khususnya dalam konteks bisnis jasa olahraga.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sebuah kegiatan membandingkan penelitian yang sedang dikerjakan penulis dengan penelitian yang sudah dilakukan dari peneliti sebelumnya. Kegiatan ini bertujuan untuk melihat persamaan dan perbedaan yang terdapat pada hasil penelitian penulis sebelumnya sehingga penulis dapat melihat apa saja kekurangan dan kelebihan yang ada pada hasil penelitian yang penulis laksanakan.

1. Zahrotul Ainia, 2024 “*Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Muamalat KCP Mojokerto*”.⁷

Persamaan kedua penelitian adalah kedua penelitian menyoroti pentingnya kualitas pelayanan dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengguna jasa atau pelanggan. Keduanya menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis data yang relevan dengan kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya adalah objek Penelitian ini berfokus pada loyalitas pelanggan toko olahraga. Sedangkan penelitian sebelumnya berfokus pada kepuasan nasabah bank. Lokasi penelitian ini di Toko Vandee Sport Kediri sedangkan penelitian sebelumnya di Bank Muamalat KCP Mojokerto. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas ditingkatkan melalui kualitas jasa sedangkan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh berbagai indikator layanan.

2. Intan Viasri Anggari, 2024. “*Peran Pelayanan Prima Guna Mempertahankan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Fresh Cafe Kabupaten Kediri)*.”⁸

Persamaannya adalah kedua penelitian bertujuan untuk memahami peran pelayanan dalam meningkatkan atau mempertahankan loyalitas konsumen. Sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali informasi dari responden terkait layanan dan loyalitas. penelitian di Toko Vandee Sport dan Fresh Cafe sama-sama menekankan

⁷ zahrotul Ainia, “Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Muamalat Kcp Mojokerto,” *Skripsi* 15, no. 1 (2024): 37–48.

⁸ Intan Viasri Anggari, “Peran Pelayanan Prima Guna Mempertahankan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Fresh Cafe Kabupaten Kediri),” *Skripsi* 15, no. 1 (2024): 37–48.

aspek-aspek pelayanan yang relevan dengan kebutuhan pelanggan, seperti sikap ramah dan tanggapan cepat terhadap kebutuhan konsumen. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini objek penelitiannya adalah loyalitas pelanggan toko olahraga. Sedangkan penelitian sebelumnya adalah loyalitas konsumen kafe. Lokasi penelitian ini di Toko Vandee Sport Kediri. Sedangkan penelitian sebelumnya di Fresh Cafe Kabupaten Kediri. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas jasa yang baik meningkatkan loyalitas pelanggan. Sedangkan penelitian sebelumnya adalah pelayanan prima berhasil mempertahankan loyalitas konsumen melalui pembelian berulang dan rekomendasi.

3. Bella Marda Serawati, 2022. *“Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” Kota Kediri.”*⁹

Persamaannya adalah kedua penelitian bertujuan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. keduanya menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap perilaku pelanggan. Sedangkan perbedaannya adalah objek penelitian ini adalah loyalitas pelanggan toko olahraga. Sedangkan penelitian sebelumnya adalah loyalitas pelanggan kedai kopi. Lokasi penelitian ini adalah di Toko Vandee Sport Kediri. Sedangkan penelitian sebelumnya yaitu di Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” Kota Kediri . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas jasa yang baik meningkatkan loyalitas pelanggan.

⁹ Bella Marda Serawati, “Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi Kaki Lima ‘Wakeup’ Kota Kediri,” *Skripsi* 33, no. 1 (2022): 1–12.

Sedangkan penelitian sebelumnya adalah kualitas pelayanan mempermudah pembelian ulang dan menarik pelanggan baru.

4. Inggga Widi Aprilla & Sholihati Amalia, 2019. *“Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online.”*¹⁰

Persamaannya adalah kedua penelitian membahas pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Keduanya bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan memengaruhi loyalitas pelanggan dalam berbagai sektor jasa. Sama-sama menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah Objek penelitian ini adalah Toko Vandee Sport: meneliti jasa pasang senar raket bulutangkis di Kediri.

Sedangkan penelitian sebelumnya Jasa Transportasi Online: meneliti layanan transportasi online (seperti Gojek atau Grab) di Bandung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Toko Vandee Sport: menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh langsung pada loyalitas pelanggan, dengan fokus pada aspek ketepatan waktu dan kualitas hasil layanan. Sedangkan penelitian sebelumnya Jasa Transportasi Online: Menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan sebesar 24,1% terhadap loyalitas pelanggan, dengan fokus pada pengalaman menggunakan layanan transportasi online.

5. Fajar Hidayat, 2023. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.”*¹¹

¹⁰ Inggga Widi Aprilla and Sholihati Amalia, “Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online,” *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi* 5, no. 1 (2019): 1–9.

¹¹ Fajar Hidayat et al., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Produk Terhadap Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan,” *JECMER: Journal of Economic, Management and*

Persamaannya adalah keduanya membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. sama-sama bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi loyalitas pelanggan, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan metode kualitatif, sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif. Objek penelitian ini Toko Vandee Sport: meneliti jasa pasang senar raket bulutangkis di Kediri. Sedangkan penelitian sebelumnya Joysco Barbershop: meneliti layanan potong rambut di barbershop di Indonesia. Hasil penelitian ini adalah Toko Vandee Sport: menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan penelitian sebelumnya Joysco Barbershop: kualitas pelayanan dan inovasi produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kualitas pelayanan dan inovasi produk dapat mempengaruhi perubahan kepuasan pelanggan sebesar 20,9%.