

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
PELANGGAN DI TINJAU DARI MANAJEMEN SYARI'AH
(Studi Kasus di Rumah Makan Warung Gunung Mojoroto Kediri)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Disusun Oleh:

Husna Maulida 9313.008.14

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

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
PELANGGAN DI TINJAU DARI MANAJEMEN SYARI'AH
(Studi Kasus di Rumah Makan Warung Gunung Mojoroto Kediri)**

HUSNA MAULIDA

NIM : 931.300.814

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Achmad Munif, SE. MM
NIP: 19691025 200312 2001

Sri Anugrah Natalina SE.MM
NIP : 19771225200901 2006

NOTA KONSULTAN

Kediri, 15 Januari 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'laikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : HUSNA MAULIDA
NIM : 9313.008.14
Judul : STRATEGI PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH PELANGGAN DI
TINJAU DARI MANAJEMEN SYARIAH
(Studi Kasus di Rumah Makan Warung Gunung
Mojoroto Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang *Munaqasah*.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Pembimbing II

Achmad Munif, SE. MM.
NIP. 19691025 200312 2001

Sri Anugrah Natalina, SE. MM
NIP. 19771225 200901 2006

NOTA DINAS

Kediri, 15 Januari 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'laikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : HUSNA MAULIDA

NIM : 9313.008.14

Judul : STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PELANGGAN DI TINJAU DARI MANAJEMEN SYARIAH
(Studi Kasus di Rumah Makan Warung Gunung Mojoroto Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam Sidang *Munaqasah* yang dilaksanakan pada 14 Januari 2021, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Achmad Munif, SE. MM.

NIP. 19691025 200312 2001

Sri Anugrah Natalina, SE. MM

NIP. 19771225 200901 2006

HALAMAN PENGESAHAN

HUSNA MAULIDA

9313.008.14

Telah Diajukan Di Depan Sidang *Munaqasah* Fakultas Syari'ah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri Pada Tanggal 15 Januari 2021

Tim Penguji:

1. Penguji Utama
Rofik Efendi, S.Kom, MM. (.....)
NIP.19690617 199803 1 002

2. Penguji I
Achmad Munif, SE. MM. (.....)
NIP. 19691025 200312 2 001

3. Penguji II
Sri Anugerah Natalina, S.E, MM (.....)
NIP. 19771225 200901 2 006

Kediri, 15 Januari 2021
Dekan Fakultas Syari'ah (IAIN) Kediri

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Dalam hadits Rasulullah SAW bersabda:

*”Sebaik-baiknya manusia ialah yang paling banyak
memberikan mafaat bagi manusia lainnya”.*

(H.R. Ahmad Ahabrani ad Daruqutni)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecilku ini
Untuk beliau Kedua orang tuaku, Bapak Rohmat dan Ibu Sutiyani
Yang tiada hentinya memberikan kasih sayang serta doa selalu terucap
dalam setiap langkah demi keberhasilan anaknya.

Guru-guruku, abah dan ibu nyaiku, bapak dan ibu dosenku,
Khususnya Bapak Ach. Munif dan Ibu sri Anugrah Natalina
Yang selama ini bersedia meluangkan waktunya dalam membimbing
menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan ketlatenan.

Tak lupa buat temen seataap Mbak ainun, Nafi'ah, dek vita, zidha
Yang telah membantu dan memberikan warna dalam hidupku
Yang telah memberikan makana tentang kebersamaan dan
memeberikan pengalaman yang luar biasa bagi penulis.

ABSTRAK

HUSNA MAULIDA, Dosen Pembimbing Achmad Munif, MM dan Sri Anugrah Natalina, SE. MM: Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Ditinjau Dari Manajemen Syari'ah (Studi Kasus Pada Rumah Makan Warung Gunung Mojoroto Kediri), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syari'ah, Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri tahun 2020.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Pelanggan (konsumen), Manajemen Syariah.

Strategi pelayanan merupakan cara menyikapi suatu keadaan atau kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Agar strategi pelayanan berjalan dengan baik maka harus sesuai dengan indikator pelayanan dan ditinjau dari manajemen syari'ah maka harus sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen syari'ah. Dari konteks penelitian tersebut, maka fokus penelitian ini adalah: 1) Bagaimana strategi pelayanan warung gunung Mojoroto Kediri dalam meningkatkan jumlah pelanggan ?, 2) Bagaimana strategi pelayanan warung gunung Mojoroto Kediri dalam meningkatkan jumlah pelanggan ditinjau dari manajemen syari'ah ?

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif, sedangkan jenis penelitian ini adalah studi kasus. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari pemilik warung gunung, karyawan, dan pelanggan, sedangkan data sekunder diperoleh menggunakan metode dokumentasi. Teknik pengumpulan data peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa: strategi pelayanan warung gunung menggunakan acuan dari indikator kualitas pelayanan. Pertama, *point Tangibles* (berwujud) pada kenyamanan tempat pelayanan. Kedua, *point Reliability* (kehandalan) yakni mampu memberikan respon dengan cepat. Ketiga, *point Responsivess* (ketanggapan) yaitu memberikan pelayanan dengan cepat tanggap di mulai dari customer datang, melayani pemesanan, hingga sampai customer pulang. Keempat, *Ansurance* (jaminan) adalah seorang kasir maupun karyawan dapat memberikan jaminan kepastian atau kepercayaan produk yang ingin dijual pihak warung gunung dan kepuasan pelanggan harus dinomor satukan. Dan kelima, *Emphaty* (empati) yakni pelayanan yang memuaskan dan menarik pelanggan. Menurut hasil penelitian dan wawancara untuk kendala jarang terjadi dikarenakan dengan adanya pengevaluasian terhadap kinerja warung gunung sehinggann terus menciptakan pelayanan yang terbaik.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil ‘Alamin syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyampaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Mushlikin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis beserta bapak ibu dosen dan staf IAIN Kediri.
3. Bapak Achmad Munif, SE.MM. dan Ibu Sri Anugrah Natalina, SE.MM, selaku dosen pembimbing yang telah ridho dan ikhlas memberikan waktu, tenaga, dan bimbingan, serta dukungan kepada penulis dalam awal sampai akhir proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh karyawan dan owner warung gunung yang telah memberikan kewenangan bagi peneliti untuk melakukan penelitian di warung gunung Mojoroto Kediri.
5. Keluarga tercinta Ayahanda Rohmat dan Ibunda Sutiyan yang selalu memberikan doa, semangat serta dukungannya.
6. Teman-teman seperjuangan yang membantu dalam penyelesaian penelitian ini terima kasih atas jasa kalian.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu penulis berharap kepada semua pihak yang membaca agar memberikan kritik dan saran demi perbaikan peneliti selanjutnya.

Peneliti berharap semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Dan semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Aamiin.....

Kediri, 15 Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA KONSULTAN	iii
NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Telaah Pustaka	9
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Kajian tentang Strategi Pelayanan	14
1. Pengertian Strategi Pelayanan	14
2. Indikator Pelayanan	15
3. Kreteria Pelayanan yang Baik	16

B. Kajian tentang Pelanggan	17
C. Kajian tentang Manajemen Syariah'ah	19
1. Pengertian Manajemen Syariah'ah	19
2. Syarat Manajemen Syariah'ah	21
3. Prinsip-prinsip Manajemen Syariah	22
4. Fungsi Manajemen Syari'ah	25
BABA III METODE PENELITIAN	31
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	31
B. Kehadiran Peneliti dan Lokasi Penelitian	32
C. Sumber Data	32
D. Prosedur Pengumpulan Data	33
E. Pengecekan Keabsahan Data	35
F. Analisis Data	36
G. Tahap-tahap Penelitian	37
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	39
A. Paparan Data	39
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	39
2. Visi dan Misi Objekte Penelitian	44
3. Struktur Organisasi	44
4. Data Strategi Pelayanan Objek Penelitian	46
5. Data Manajemen Syariah	59
B. Temuan Penelitian	61
BAB V PEMBAHASAN	62
A. Strategi Pelayanan Warung Gunung Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan	63
B. Strategi Pelayanan Warung Gunung Mojoroto Kediri dalam meningkatkan jumlah pelanggan di Tinjau Dari Manajemen Syariah	68

BAB VI PENUTUPAN.....	71
A. KESIMPULAN	71
B. SARAN	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Perbedaan Warung Gunung dengan café lain.....	4
Tabel 1.2 Daftar Jumlah Pengunjung.....	6
Tabel 4.1 Strategi untuk Meningkatkan Jumlah Pelanggan	48
Tabel 4.2 Keunggulan dari Warung Gunung	50
Tabel 4.3 Data Pengunjung Warung Gunung	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	i
Lampiran 2. Pedoman Observasi	ii
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian	iii
Lampiran 4. Surat Keterangan Bukti Penelitian dari Warung Gunung	iv
Lampiran 5. Daftar Konsultasi Skripsi	v
Lampiran 6. Dokumentasi Foto Penelitian	vi
Lampiran 7. Biodata Penulis	vii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Sususnan Organisasi Warung Gunung	45
--	----