

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENT* DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Qiistrans Rent Car Desa  
Banjarmlati Kecamatan Mojoroto Kota Kediri)**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Pembuatan Skripsi Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Islam (SE)



Oleh:

**CHAHYA MIYA PARAMITHA**

**931310517**

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

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENT DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada Qustrans Rent Car Desa Banjarmlati  
Kecamatan Mojoroto Kota Kediri)**

Ditulis Oleh :

**CHAHYA MIYA PARAMITHA**

**9313.105.17**

Disetujui Oleh:

Kediri, 7 Januari 2022  
Pembimbing I,

**Dr. Andriani, SE, MM**  
**NIP. 197301132003122001**

Kediri, 7 Januari 2022  
Pembimbing II,

**Dr. Binti Mutafarida, SE,MEI**  
**NIDN. 2104180403**

## NOTA DINAS

Kediri, 6 Januari 2022

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada  
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo  
Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : CHAHYA MIYA PARAMITHA

NIM : 9313.105.17

Judul :IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENT DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Qiistrans Rent Car Desa Banjarmlati Kecamatan Mojojoto Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut 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 Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Andriani, SE, MM**  
NIP. 197301132003122001

**Dr. Binti Mutafarida, SE,MEI**  
NIDN. 2104180403

## NOTA PEMBIMBING

Nomor :

Kediri, 6 Januari 2022

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo  
Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : CHAHYA MIYA PARAMITHA

NIM : 9313.105.17

Judul : IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENT DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Qiistrans Rent Car Desa Banjarmlati Kecamatan Mojojoto Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada Kamis, 20 Januari 2022 kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Andriani, SE, MM**  
**NIP. 197301132003122001**

**Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI**  
**NIDN. 2104180403**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENT* DALAM MENINGKATKAN**  
**LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Qiistrans Rent Car Desa Banjarmlati**  
**Kecamatan Mojojoto Kota Kediri)**

CHAHYA MIYA PARAMITHA

9313.105.17

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negri (IAIN) Kediri

Tim penguji

Penguji Utama

**Dr. Hj. Naning Fatmawatie., MM**

**NIP. 197405282003122001**

(.....)

Penguji I

**Dr. Andriani, SE., MM.**

**NIP. 19730113 200312 2 001**

(.....)

Penguji II

**Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI.**

**NIDN. 2104180403**

(.....)

Kediri, 02 Februari 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam

**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI.**

**NIP. 19750101 199803 1 002**

**MOTTO**

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya : sesungguhnya setelah kesulitan itu pasti ada kemudahan.

(QS : Al – Insyirah : 6)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Teriring do'a dan rasa syukur kehadiran Allah AWT, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Untuk Orang tua yang sangat saya cintai dan saya sayangi Bapak Bambang Irawan dan Ibu Ambar Winarni. Teruntuk Papa semoga bisa menyaksikan anaknya mendapatkan gelar S-1 dari surga-Nya. Untuk kedua orang tuaku terimakasih atas pengorbanan dan do'a restunya sehingga anakmu bisa menyelesaikan pendidikan sampai perguruan tinggi.
2. Dosen pembimbing Ibu Dr. Andriani, SE., MM. dan Ibu Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI. Dengan sabar membimbing dan memberikan masukan kepada saya.
3. Untuk kakak-kakak dan adik yang sangat saya cintai dan sayangi
4. Keluarga besarku yang telah memberikan motivasi dan selalu sabar menanti keberhasilanku.
5. Untuk orang yang kusayangi ANL yang selalu sabar mendengar keluh kesah, selalu menyemangati, memotivasi, dan menemani.
6. Untuk sahabat-sahabatku tersayang yang selalu kurepotkan dengan drama perskripsian ini Adelina Kemalasari, Alfia Nur Laili, Maira Ina, Nuryrna Atika, Gladis Prima Ayu, Niken Kusumaningtyas, Irmaziza Citraningrum, Taurika Putri dan teman lainnya yang tidak bias saya sebutkan satu persatu
7. Berbagai pihak yang telah menemani saya berproses selama menempuh pendidikan.
8. Terakhir untuk aku, terimakasih telah berjuang sampai dititik ini.

## ABSTRAK

Chahya Miya Paramitha, 2021. *Implementasi Service Excellent Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Qiistrans Rent Car Desa Banjarnlari Kecamatan Mojojoto Kota Kediri)*, Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri. Pembimbing (1) Dr. Andriani, SE, MM dan (2) Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI

**Kata Kunci:** *Service Excellent*, Loyalitas Konsumen, Rental Mobil

Rental mobil menjadi semakin berkembang dengan adanya peningkatan permintaan konsumen untuk memenuhi kebutuhannya dalam sarana transportasi. Adanya peluang tersebut maka munculah perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang usaha jasa rental mobil salah satunya yaitu Qiistrans Rent Car yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi darat yang telah berdiri sejak tahun 2017. Qiistrans Rent Car mempunyai tujuan yang hendak dicapai yaitu meningkatkan dan mempertahankan kelayakan pelanggannya dengan cara menerapkan pelayanan yang prima (*Service Excellent*).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah itu dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk sumber data dalam penelitian ini adalah pemilik, karyawan dan konsumen atau pelanggan dari Qiistrans Rent Car. Kemudian untuk memeriksa keabsahan data yang sudah dianalisis menggunakan teknik perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, dan triangulasi data.

Hasil penelitian ini menunjukkan (1) bahwa Qiistrans merupakan salah satu rental mobil yang memiliki berbagai keunggulan dan keunikan yang tidak dimiliki oleh rental mobil lain dan juga jumlah pelanggan yang loyal terhadap Qiistrans Rent Car yang terus meningkat menggunakan jasa rental mobil di Qiistrans Rent Car dari tahun 2018 hingga 2020. (2) Implementasi *service excellent* dalam meningkatkan loyalitas pelanggan Qiistrans Rent Car adalah dengan menerapkan 5 dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), dan produk-produk fisik (*tangibles*) yang telah dijalankan dengan baik. Pelayanan prima (*Service Excellent*) dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, dengan pelayanan yang prima akan membuat pelanggan merasa puas dan loyal terhadap Qiistrans Rent Car.



## KATA PENGANTAR

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur keadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul .  
“IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENT* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Qiistrans Rent Car Desa Banjarmlati Kecamatan Mojoroto Kota Kediri)”

Shalawat serta salam semoga tetap dilimpahkan kepada junjungan umat Islam Nabi Muhammad SAW serta seluruh keluarga, sahabat serta pengikutnya sampai akhir zaman.

Penulis meyampaikan terimakasih sebanyak–banyaknya kepada berbagai pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini dan ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. Nur Chamid, MM. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Muslihin, MHI. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Andriani, SE., MM. dan Ibu Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah membimbing dan memberi arahan, dalam penyusun skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staff IAIN Kediri khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bimbingan dan pelayanan ilmiahnya.
5. Bapak Dio Risqiawan Okta Brilian yang telah membantu dan mengijinkan untuk melakukan penelitian di Qiistrans Rent Car.
6. Ibu dan kedua kakakku yang selalu memberi semangat dan motivasi serta mendoakan segala hal tentangku.

Sahabat – sahabatku dan teman – teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri serta pihak – pihak yang tidak dapat penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS .....	iii
NOTA PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK .....	8
KATA PENGANTAR.....	9
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN .....	Error! Bookmark not defined.
A. Konteks Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Kegunaan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Telaah Pustaka .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II .....	Error! Bookmark not defined.
LANDASAN TEORI .....	Error! Bookmark not defined.
A. Implementasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Pelayanan Prima ( <i>Service Excellent</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Dimensi Pelayanan Prima ( <i>Service Excellent</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Loyalitas Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Etika Pelayanan Islam dalam Bisnis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

F. Karakteristik Pelayanan dalam Islam.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Jenis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Lokasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Sejarah Berdirinya Qiistrans Rent Car ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Profil Perusahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Visi dan Misi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Syarat dan Ketentuan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Tentang Kerusakan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. Aktivitas Kegiatan Operasional Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7. Macam-macam Jenis Armada yang Disewakan....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>B. PAPARAN DATA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
a) Implementasi Pelayanan Prima ( <i>Service Excellent</i> ) dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Qiistrans Rent Car Desa Banjarnlati Kecamatan Mojojoto Kota Kediri.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
b) Implementasi Pelayanan Prima ( <i>Service Excellent</i> ) dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**C. TEMUAN PENELITIAN ..... Error! Bookmark not defined.**

<b>BAB V .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellent) pada Qiistrans Rent Car Desa Banjarmlati Kecamatan Mojoroto Kota Kediri	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Peranan Implementasi Pelayanan Prima ( <i>Service Excellent</i> ) dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Qiistrans Rent Car Desa Banjarmlati Kecamatan Mojoroto Kota Kediri .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB VI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<i>Lampiran 1</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<i>Lampiran 2</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<i>Lampiran 3</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<i>Lampiran 4</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<i>Lampiran 5</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>