

**STRATEGI PELAYANAN PELANGGAN DEPOT JAMU JAGO MAMA
ESKA DESA CENGGOK KECAMATAN NGRONGGOT KABUPATEN
NGANJUK PRESPEKTIF EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

IRMA OKTAVIANA

9313.144.17

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

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI PELAYANAN PELANGGAN DEPOT JAMU JAGO MAMA
ESKA DESA CENKOK KECAMATAN NGRONGGOT KABUPATEN
NGANJUK PRESPEKTIF EKONOMI ISLAM**

IRMA OKTAVIANA

NIM. 9313.144.17

Disetujui oleh:

Pembimbing I



(Dr. H. Ahmad Syakur Lc, M. EI)
NIP. 19760708 200604 1 004

Pembimbing II



(Nilna Fauza, M. HI)
NIP. 1981024 201503 2 003

NOTA DINAS

Kediri, 24 Juni 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jalan Sunan Ampel 07 - Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : IRMA OKTAVIANA

NIM : 931314417

Judul : STRATEGI PELAYANAN PELANGGAN DEPOT
JAMU JAGO MAMA ESKA DESA CENKOK
KECAMATAN NGRONGGOT KABUPATEN
NGANJUK PRESPEKTIF EKONOMI ISLAM

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 Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



(Dr. H. Ahmad Syakur Lc, M. EI)
NIP. 19760708 200604 1 004

Pembimbing II



(Nilna Fauza, M. HI)
NIP. 1981024 201503 2 003

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 16 November 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : **Penyerahan Skripsi**

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jalan Sunan Ampel 07 - Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa :

Nama : IRMA OKTAVIANA

NIM : 931314417

JUDUL : STRATEGI PELAYANAN PELANGGAN DEPOT
JAMU JAGO MAMA ESKA DESA CENGGOK
KECAMATAN NGRONGGOT KABUPATEN
NGANJUK PRESPEKTIF EKONOMI ISLAM

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan 3 November 2021, Kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



(Dr. H. Ahmad Syakur Lc, M. EI)
NIP. 19760708 200604 1 004

Pembimbing II



(Nilna Fauza, M. HI)
NIP. 1981024 201503 2 003

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI PELAYANAN PELANGGAN DEPOT JAMU JAGO MAMA
ESKA DESA CENGGOK KECAMATAN NGRONGGOT KABUPATEN
NGANJUK PRESPEKTIF EKONOMI ISLAM**

**IRMA OKTAVIANA
NIM. 9313.144.17**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri Pada tanggal

Tim Penguji,

1. **Penguji Utama**
Amrul Mutaqin, M. EI
NIP. 19760507 200801 013
2. **Penguji I**
Dr. H. Ahmad Syakur Lc, M. EI
NIP. 119760708 200604 1 004
3. **Penguji II**
Nilna Fauza, M. HI
NIP. 1981024 201503 2 003

(.....)
(.....)
(.....)

Kediri, 16 November 2021
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI.
NIP. 19750101 199803 1002

MOTTO

... وَعَسَىٰ أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ ۖ وَعَسَىٰ أَنْ تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ ۗ

وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ

Artinya:

“...Boleh jadi kamu tidak menyenangi sesuatu, padahal itu baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.”

(Q.S. Al – Baqarah: 216)

ABSTRAK

IRMA OKTAVIANA, Dosen Pembimbing Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M. EI dan Nilna Fauza, M. HI., Strategi Pelayanan Pelanggan Depot Jamu Jago Mama Eska Desa Cengkok Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk Prespektif Ekonomi Islam, Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2021.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan, Ekonomi Islam

Strategi pelayanan merupakan cara yang direncanakan oleh usaha mengenai cara pelayanan dan penyelesaian terhadap kebutuhan konsumen secara individu maupun berkelompok yang sesuai atau melebihi harapan konsumen. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh usaha Depot Jamu Jago Mama Eska yang dijalankan secara perseorangan dalam segala jenis aktivitas penjualan maupun pelayanan tes kesehatan, serta tidak terdapat orang lain yang melakukan pengawasan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan tentang bagaimana strategi pelayanan pelanggan yang dilakukan oleh Depot Jamu Jago Mama Eska serta bagaimana strategi pelayanan pelanggan yang dilakukan oleh Depot Jamu Jago Mama Eska dilihat dari prespektif ekonomi Islam.

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Data penelitian diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi serta dilakukan pengecekan keabsahan data yaitu dengan meningkatkan ketekunan, triangulasi, dan *member check*. Tahap terakhir yang dilakukan adalah menganalisa data dengan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil dari penelitian ini adalah: (1) Strategi Pelayanan Depot Jamu Jago Mama Eska dilakukan sesuai ciri pelayanan yang baik serta sesuai dimensi untuk mencapai kualitas pelayanan, yang meliputi: Berwujud dengan memberikan pelayanan dan produk terbaik. Keandalan dengan pelayanan handal secara cermat, baik, dan jelas. Daya Tanggap dengan siap membantu secara cepat, tepat, dan cermat. Jaminan dengan keakuratan 99% dan jaminan pasti kemandirian. Empati dengan menjaga komunikasi dengan pelanggan. Dilaksanakannya strategi pelayanan ini bertujuan untuk: terbentuknya kepercayaan konsumen, mencegah tuntutan konsumen, memberikan kepuasan pada konsumen, dan menciptakan kepuasan, dan mempertahankan konsumen. (2) Strategi pelayanan Depot Jamu Jago Mama Eska sudah sesuai dengan aturan pelayanan dalam ekonomi Islam yaitu dengan menerapkan sifat-sifat utama Rasulullah SAW meliputi: *Shiddiq* yang dilakukan dengan apa adanya tanpa kebohongan, *Amanah* dengan pelayanan yang dilakukan penuh tanggung jawab, *Fathanah* dengan pelayanan berdasarkan wawasan pengetahuan, dan *Tabligh* dengan konsultasi secara rinci mengenai produk yang ditawarkan.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Serta Shalawat serta salam dihaturkan pada kehadiran Baginda Rasulullah SAW yang menjadi utusan-Nya sebagai Nabi Akhir zaman. Karya skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Orang tua tercinta Ibu Yayuk Farikah yang selalu menjadi penyemangat utama dan selalu memberikan doa yang tiada henti, mendampingi serta memberi dorongan, kesabaran untuk mendidik, memberi nasehat, dan menyayangi saya dengan sepenuh hati.
2. Kedua kakak tercinta Umi Salamah dan Ahmad Husein yang selalu memberi dukungan dengan motivasi-motivasi dalam segala proses saya.
3. Kepada keluarga besar yang memberikan doa, motivasi, dan dukungan untuk terus berusaha menggapai harapan.
4. Kepada dosen pembimbing 1 Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M. EI serta dosen pembimbing 2 Ibu Nilna Fauza, M. HI yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Kepada teman-teman Ekonomi Syariah 2017, khususnya kepada Desynta Bella dan Dwi Pratiwi, serta teman-teman Indomie yang mendampingi dan membantu dalam kesulitan, memberikan dukungan, dan berbagi ilmu, serta memberikan semangat juga keceriaan.
6. Kepada Zahrul Bastomy, Ninda Sundari, dan Arum Mulia yang selalu siap untuk berbagi canda tawa, memberikan semangat dari awal hingga akhir, dan mendoakan yang terbaik untuk saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, taufik, hidayah, serta karunia-Nya. Tak lupa shalawat serta salam penulis haturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW karena atas berkah dan anugerah tiada akhir yang telah membimbing umatnya menuju cahaya keimanan serta jalan yang diridhoi Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan Pelanggan Depot Jamu Jago Mama Eska Desa Cengkok Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk Prespektif Ekonomi Islam” yang merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana di IAIN Kediri.

Sebuah kebanggaan dan kebahagiaan bagi penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak karena dalam prosesnya tidak sedikit kesulitan yang dirasakan penulis. Oleh karena itu dalam kesempatan ini secara khusus, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M. EI selaku ketua program studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri dan selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan skripsi.

4. Ibu Nilna Fauza, M. HI selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahan, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Drs. Mohammad Bakir, M. Fil. I selaku wali studi.
6. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membagikan ilmunya kepada penulis selama menuntut ilmu di IAIN Kediri.
7. Ibu Nur Fadilah selaku pemilik Depot Jamu Jago Mama Eska yang telah bersedia untuk dilakukannya penelitian pada usahanya serta bantuan atas segala hal dalam proses penelitian.
8. Orang tua tercinta: Ibu Yayuk Farikah, beserta kedua kakak tercinta (Umi Salamah dan Ahmad Husein), serta keluarga yang memberikan doa, motivasi, dan dukungannya.
9. Teman – teman mahasiswa Ekonomi syariah angkatan 2017 IAIN Kediri.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan, baik penulisan, referensi, maupun materi yang ada. Karena hal tersebut penulis berharap kepada semua pihak yang membaca agar memberikan kritik dan saran demi perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi penulis khususnya serta bagi pembaca pada umumnya.

Kediri, 24 Juni 2021

Irma Oktaviana

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
NOTA DINAS.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Telaah Pustaka	8
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Teori Strategi Pelayanan.....	13
B. Teori Pelayanan dalam Islam.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	40
B. Kehadiran Peneliti	40
C. Lokasi Penelitian	41
D. Sumber Data	41
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Pengecekan Keabsahan Data	45
G. Analisis Data.....	46
H. Tahap-Tahap Penelitian	48

BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
B. Paparan Data.....	54
C. Temuan Penelitian	64
BAB V PEMBAHASAN	66
A. Strategi pelayanan pada Depot Jamu Jago Mama Eska.....	66
B. Strategi pelayanan pada Depot Jamu Jago Mama Eska dari Prespektif Ekonomi Islam.....	74
BAB VI PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN	84
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Keuntungan Pendapatan Depot Jamu Jago Mama Eska.....	5
Tabel 4.1 Data Keuntungan Pendapatan Depot Jamu Jago Mama Eska.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Alur Penjualan Depot Jamu Jago Mama Eska	54
Gambar 4.2 Alat Untuk Tes Kesehatan.....	55
Gambar 4.3 Alat Untuk Cek Tekanan Darah (Tensi)	56
Gambar 4.4 Alat Untuk Cek Kolesterol, Gula Darah, dan Asam Urat	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	85
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian.....	87
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian dari Depot Jamu Jago Mama Eska.....	89
Lampiran 4. Daftar Konsultasi Skripsi.....	90