

DAFTAR PUSTAKA

- Ahadiat, Ayi. *Manajemen Strategik: Tinjauan Teoritikal Multiperspektif*. Bandar Lampung: Pusat Penerbitan Lembaga Penelitian Universitas Lampung, 2010.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta, 2000.
- Arista, Lita Indra. “Analisis Strategi Pelayanan dalam Menghadapi Persaingan Bisnis di BMT Sahara Tulungagung”. Skripsi. Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2014.
- Army, Rifqa. *Jamu*. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2018.
- Asnawi, Nur dan Muhammad Asnan Fanani. *Pemasaran Syariah*. Depok: RajaGrafindo Persada, 2017.
- Baharuddin, Achmad Dkk. *Manajemen Bisnis Kontemporer: Prinsip Dasar dan Aplikasi*. Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2020.
- Fauza, Ika Yunia. *Islamic Entrepreneurship Kewirausahaan Berbasis Pemberdayaan*. Depok: Rajawali Pers, 2019.
- Gage, Susan M. *Strategi Pelayanan Pelanggan*. Jakarta: Tugu Publisher, 2020.
- H.L. Suparman Dkk. *Service Excellence*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019.
- Hardani Dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Dasar dan Kunci Keberhasilan*. Jakarta: Haji Masagung, 2007.
- Herlambang, Susatyo. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016.
- Huda, Nurul Dkk. *Pemasaran Syariah*. Depok: Kencana, 2017.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002.
- Kasmir, *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.

- Kurniawan, Dhika Amalia dan Muhammad Zaenal Abidin. *Pengantar Pemasaran Islam Konsep, Etika, Strategi dan Implementasi*. Ponorogo: Penerbitan Universitas Darussalam Gontor, 2018.
- Marlina, Desi. “Strategi Pelayanan *Customer Service* dan *Teller* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro Tahun 2018”. Skripsi. Metro: IAIN Metro, 2018.
- Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003.
- Narbuka, Cholid dan Abu Ahmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Nurdin, Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Rafidah. “Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah”. *Jurnal Nalar Fiqh*, (2014), Vol. 10: 113 – 126.
- Rambe, Linda. “Strategi Pelayanan *Customer Service* dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan”. Skripsi. Padangsidempuan: IAIN Padangsidempuan, 2019.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction & Call Center*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Rullah, Rustian Zaka. “Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah dalam Sistem Murabahah pada Leasing FIF (*Federal International Finance*) Syari’ah Taman Palem Jakarta Barat”. Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2015.
- S., Beni Ahmad. *Metode Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia, 2008.
- Sellang, Kamaruddin Dkk. *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya*. Pasuruan: Qiara Media Partner, 2019.
- Shinta, Agustina. *Manajemen Pemasaran*. Malang: UB Press, 2011.

- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Suci, Rahayu Puji. *Esensi Manajemen Strategi*. Surabaya: Zifatama Publisher, 2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- , *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Jakarta: Alfabeta, 2015.
- Sulastri, Lilis. *Manajemen Usaha Kecil Menengah*. Bandung: LGM, 2016.
- Sutrimo. "Strategi PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umroh". Skripsi. Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan, 2017.
- Tjiptono, Fandi. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2002.
- Umar, Husein. *Strategic Management in Action*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

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

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Untuk mempermudah validitas dan data yang lengkap diperlukan pedoman wawancara. Pedoman wawancara ini merupakan himpunan dari pokok-pokok permasalahan penelitian.

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Depot Jamu Jago Mama Eska yang bertempat di RT 05 RW 05 Dusun Pagak Desa Cengkok Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk, dengan meneliti strategi pelayanan pelanggan prespektif ekonomi Islam.

B. Daftar Pertanyaan

Pertanyaan – pertanyaan yang telah disusun akan diajukan kepada subjek penelitian/informan yang meliputi: pemilik sekaligus penjual dan konsumen Depot Jamu Jago Mama Eska. Berikut ini adalah pertanyaan yang berkaitan dengan fokus penelitian, diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk pemilik depot jamu jago
 - a. Bagaimana sejarah berdirinya Depot Jamu Jago Mama Eska?
 - b. Apa saja produk yang ada di Depot Jamu Jago Mama Eska?
 - c. Siapa target market yang dituju oleh Depot Jamu Jago Mama Eska?
 - d. Bagaimana sistem penjualan di Depot Jamu Jago Mama Eska?
 - e. Apa saja produk yang ditawarkan untuk mendukung pelayanan Depot Jamu Jago Mama Eska?
 - f. Bagaimana pelayanan yang dilakukan Depot Jamu Jago Mama Eska?
 - g. Bagaimana hasil dari strategi pelayanan yang dilakukan Depot Jamu Jago Mama Eska?
 - h. Apakah pelayanan yang dilakukan Depot Jamu Jago Mama Eska sudah sesuai dengan ketentuan ekonomi Islam?

2. Untuk konsumen

- a. Darimana bapak/ibu mengetahui Depot Jamu Jago Mama Eska?
- b. Mengapa bapak/ibu memilih Depot Jamu Jago Mama Eska?
- c. Apa yang dirasakan dari pelayanan dan produk yang didapatkan dari Depot Jamu Jago Mama Eska?

Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian

Tempat Usaha Depot Jamu Jago Mama

Eska



Penjualan depot Jamu Jago

Mama Eska



Wawancara Dengan Pemilik Depot Jamu Jago Mama Eska



Wawancara Dengan Konsumen Depot Jamu Jago Mama Eska



Konsumen yang Melakukan Tes Kesehatan



Konsumen Produk Jamu Jago



Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian dari Depot Jamu Jago Mama Eska

Nganjuk, 03 Juni 2021

Perihal: Balasan Izin Penelitian

Yth.
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di Jl. Sunan Ampel No.7 Ngronggo

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji Syukur dipanjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat yang diberikan. Menganggapi surat No. 303/In.36/PP.00.9/4/2021 tanggal 27 April 2021 dengan perihal "Mohon Izin Riset/penelitian" pada mahasiswa:

Nama : Irma Oktaviana
No. Induk : 931314417
Semester : 8
Fakultas/Progam Studi : Ekonomi dan Binis Islam/Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2020/2021
Judul penelitian : **Strategi Pelayanan Pelanggan Depot Jamu Jago Mama Eska Desa Cengkok Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk Prespektif Ekonomi Islam**

Dengan ini diberitahukan bahwa Depot Jamu Jago Mama Eska menyetujui dengan permohonan yang dimaksud untuk melakukan penelitian selanjutnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Nganjuk, 03 Juni 2021
Pemilik Depot Jamu Jago Mama Eska



Nur Fadilah

Lampiran 4. Daftar Konsultasi Skripsi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kediri 64127 Telp. (0354) 689282 Fax. (0354) 686564
Website: www.iainkediri.ac.id

DAFTAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : IRMA OKTAVIANA
N I M : 931314417
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2020/2021
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Pelanggan Depot Jamu Jago Mama Eska Desa Cengklok Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk Prespektif Ekonomi Islam

No	Tanggal Konsultasi	Perintah Dosen Pembimbing	Tanda Tangan
1	27-11-2020	Revisi Judul Proposal	
2	29-11-2020	Acc Proposal	
3	09-02-2021	Mengganti Tinjauan Penelitian	
4	29-03-2021	Dilanjutkan Bab 4, 5, 6	
5	03-06-2021	Revisi Judul	
6	22-06-2021	Menambah Teori serta Revisi Penulisan	
7	23-06-2021	Menambah Footnote Bab 5 dan Revisi Kesimpulan	
8	29-06-2021	Acc Skripsi	

Kediri, 29 Juni 2021
Dosen Pembimbing,

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



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kediri 64127 Telp. (0354) 689282 Fax. (0354) 686564
Website: www.iainkediri.ac.id

DAFTAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : IRMA OKTAVIANA
N I M : 931314417
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2020/2021
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Pelanggan Depot Jamu Jago Mama Eska Desa Cengkok Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk Prespektif Ekonomi Islam

No	Tanggal Konsultasi	Perintah Dosen Pembimbing	Tanda Tangan
1	01-12-2020	Revisi Latar Belakang Proposal	
2	02-12-2020	Memperbaiki Istilah Bahasa pada Tinjauan Penelitian	
3	15-12-2020	Revisi Judul Proposal	
4	16-12-2020	Acc Proposal	
5	09-02-2021	Mengganti Tinjauan Penelitian	
6	29-03-2021	Menambahkan Data Penelitian dan Memperbaiki Sumbernya	
7	04-04-2021	Dilanjutkan Bab 4, 5, 6	
8	26-07-2021	Acc Skripsi	

Kediri, 26 Juli 2021
Dosen Pembimbing,

Nilna Fauza, M. HI
NIP. 1981024/201503 2 003

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Irma Oktaviana lahir di Nganjuk tanggal 03 Oktober 1999. Bertempat tinggal di Desa Cengkok Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk. Merupakan anak terakhir dari tiga bersaudara, dari Bapak Arifin (Alm) dan Ibu Yayuk Farikah.

Penulis mengawali pendidikan di MIN Ngronggot, kemudian melanjutkan pendidikan tingkat menengah pertama di SMPN 1 Prambon dan melanjutkan pendidikan menengah atas di SMAN 1 Tanjunganom.

Penulis melanjutkan Pendidikan S1 di Perguruan Tinggi Islam Negeri IAIN Kediri Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah pada tahun 2017. Selama menempuh pendidikan di IAIN Kediri, penulis juga mengikuti kegiatan kampus yaitu UKM Pengembangan Intelektual.