

**PERAN *SERVICE EXCELLENCE* DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS PELANGGAN SIMPLE KOPI KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Skripsi
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S,E)



Oleh

PUTRI HALIMAH NURSEHA

NIM: 9313.147.14

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN *SERVICE EXCELLENCE* DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS PELANGGAN SIMPLE KOPI**

**PUTRI HALIMAH NURSEHA
931314714**

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 200901 2 006

Pembimbing II



Choiril Anam, MEI
NIDN. 2029038403

NOTA DINAS

Kediri, 14 Juli 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : PUTRI HALIMAH NURSEHA

NIM : 931314714

Judul : PERAN *SERVICE EXCELLENCE* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN SIMPLE KOPI 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 Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 200901 2 006

Pembimbing II



Choiril Anam, MEI
NIDN. 2029038403

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 14 Juli 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : PUTRI HALIMAH NURSEHA
NIM : 931314714
Judul : PERAN *SERVICE EXCELLENCE* DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS PELANGGAN SIMPLE KOPI

Setelah di perbaiki materi dan susunanya sesuai dengan beberapa
petunjuk dan tuntunan yang telah di berikan dalam siding Munaqosah yang
di laksanakan pada tanggal 14 Juli 2021 , kami dapat menerima dan
menyetujui hasil perbaikan.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan
terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 200901 2 006

Pembimbing II



Choiril Anam, MEI
NIDN. 2029038403

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN *SERVICE EXCELLENCE* DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS PELANGGAN SIMPLE KOPI KEDIRI

SKRIPSI

PUTRI HALIMAH NURSEHA
NIM. 931314714

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada Tanggal, 14 Juli 2021

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Achmad Munif, SE, MM
NIP. 19691025 200312 1 001

(.....)

2. Penguji I

Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 200901 2 006

(.....)

3. Penguji II

Choiril Anam MEI.
NIDN. 2029038403

(.....)

Kediri, 26 Juli 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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



MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya. (Q.S Al- Maidah 5:2)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT. yang senantiasa telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayahNya. Sehingga dengan ini saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga keberhasilan ini menjadi satu Langkah awal untuk masa depanku dalam meraih cita-cita. Dengan ini saya persembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Bisri Mustofa dan Ibu Martumi yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan saya, dan tiada henti memberikan kasih sayang,
2. Adik-adikku yang selalu mendo'akan dan memberi dukungan.
3. Segenap keluarga besarku yang telah banyak memberikan motivasi dan dukungan semangat untuk menempuh gelar sarjana.
4. Teman-teman terdekatku yang selalu mendukungku, selalu memberi motivasi dan membagi ilmu serta senantiasa mengingatkan disetiap kesalahan.
5. Teruntuk setiap orang yang bertanya “Kapan Skripsinya Selesai”.
6. Almamater IAIN Kediri tercinta, yang menjadi kebanggaanku.

ABSTRAK

PUTRI HALIMAH NURSEHA, Dosen Pembimbing Sri Anugrah Natalina, SE, MM Dan Chioril Anam MEI. : Peran *Service Excellence* dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Simple Kopi Kediri, Ekonomi Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri 2021.

Kata kunci: *Service Excellence*, Loyalitas Pelanggan

Konsumen pada umumnya mengharapkan apa yang dikonsumsi dapat diterima dan dirasakan dengan pelayanan yang terbaik (*service excellence*). Pada dasarnya *service excellence* merupakan sebuah bentuk keharusan atau tuntutan dalam industri jasa maupun dagang ketika menghadapi konsumen atau pelanggan. Didunia bisnis, persaingan penjual sangat ketat. Hal inilah yang kemudian mengakibatkan para penjual harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggannya, karena jika tidak memberikan pelayanan yang baik maka pelanggannya akan beralih ke yang lainnya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, paparan data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa: peran pelayanan prima (*service excellence*) di Simple Kopi Kediri dalam meningkatkan loyalitas pelanggan sudah melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan. hal ini dibuktikan adanya peningkatan pendapatan yang terjadi di Simple Kopi. Simple Kopi Kediri mempunyai pelayanan yang baik untuk menciptakan loyalitas pelanggan, diantaranya pelayanan dalam mengantarkan pesanan, sikap ramah yang ditawarkan, adanya jaminan jika ada kesalahan dalam pesanan dan keterlambatan mengantarkan pesanan. Pelayanan di Simple Kopi Kediri kepada pelanggan cukup baik. Simple Kopi Kediri selalu mengedepankan kualitas pelayanannya, agar sesuai dengan harapan pelanggan sehingga pelanggan akan merasa nyaman dan loyal.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Peran Service Excellence Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Simple Kopi Kediri”. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang kita nanti-nantikan syafaat-Nya di hari kiamat. Aamiin

Terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM. Selaku Rektor IAIN Kediri atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin MHI. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Ibu Sri Anugrah Natalina, SE, MM. dan Bapak Choiril Anam, MEI selaku dosen pembimbing yang telah rela meluangkan waktu untuk membimbing peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak dan Ibu dosen IAIN Kediri yang telah memberikan ilmu pengetahuan
5. Ayah, Ibu, dan keluarga yang mendo’akan dan mendukung dengan semangat hingga skripsi ini terselesaikan.

6. Serta semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.
7. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believeng in me. I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Semoga amal kebaikan dari semua pihak yang terkait senantiasa mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.dan semoga penulisan skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis serta khususnya bagi para pembaca. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Mudah-mudahan apa yang penulis sajikan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Kediri, 14 Juli 2021

Peneliti,

PUTRI HALIMAH NURSEHA
NIM. 931314714

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | i |
| NOTA DINAS | ii |
| NOTA PEMBIMBING | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| ABSTRAK..... | vii |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 10 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 11 |
| D. Kegunaan Penelitian..... | 11 |
| E. Telaah Pustaka..... | 12 |
| BAB II : LANDASAN TEORI | |
| A. Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>) | 15 |
| B. Loyalitas Pelanggan | 24 |
| BAB III : METODE PENELITIAN | |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... | 33 |
| B. Kehadiran Penelitian | 33 |
| C. Lokasi Penelitian | 33 |
| D. Sumber Data..... | 34 |
| E. Pengumpulan Data | 34 |
| F. Analisis Data | 35 |
| G. Pengecekan Keabsahan Data..... | 36 |
| H. Tahap-tahap Penelitian..... | 37 |
| BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN | |
| A. Latar Belakang Objek Penelitian..... | 39 |
| B. Paparan Data | 45 |
| C. Temuan Penelitian..... | 59 |

| | |
|--|----|
| BAB V PEMBAHASAN | |
| A. <i>Service Excellence</i> di Simple Kopi | 63 |
| B. Peran <i>Service Excellence</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Simple Kopi Kediri..... | 68 |
| BAB VI PENUTUP | |
| A. Kesimpulan..... | 70 |
| B. Saran..... | 71 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 72 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Data nama <i>coffeeshop</i> di Kota Kediri | 3 |
| Tabel 1.2 Data perbedaan Simple Kopi dengan beberapa <i>coffeeshop</i> sejenis di Kota Kediri | 5 |
| Tabel 1.3 Data pengunjung di Kedai Kopi..... | 6 |
| Tabel 1.4 Data Respondem Pelanggan..... | 6 |
| Tabel 1.5 Faktor Pembelian Konsumen ke Kedai Kopi..... | 7 |
| Table 1.6 Indikator pelayanan prima | 8 |
| Table 1.7 Pertumbuhan pendapatan Simple Kopi Kediri dalam kurun waktu 3 (Tiga) Tahun | 10 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 4.1 Struktur di Simple Kopi | 47 |
|--|----|

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara

Lampiran 3. Surat Izin Peneliti

Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup