

**PERAN STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN KONSUMEN PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi Kasus Pada Cafe Warung Gunung Mojoroto Kota Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

JESSI MARETA REISANDO

9313.006.17

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul:

**PERAN STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN KONSUMEN PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi Kasus pada Cafe Warung Gunung Mojoroto Kota Kediri)**

Disusun oleh:

JESSI MARETA REISANDO

9313.006.17

Telah di setujui untuk di ujikan

Kediri, 23 Juni 2022

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom., MM
NIP. 19690617 199803 1 002

Pembimbing II



Binti Mutafarida, MEI
NIDN. 2104108403

NOTA DINAS

Kediri, 18 Juli 2022

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

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel 07 -Ngronggo Kediri

Assalamu'alikum Wr. Wb.

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

Nama : Jessi Mareta Reisando

NIM : 931300617

Judul : Peran Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Café Warung Gunung Mojoroto Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

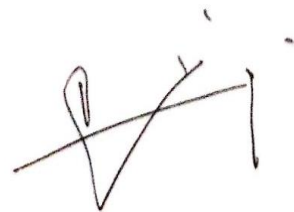
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom., MM
NIP. 19690617 199803 1 002

Pembimbing II



Binti Mutafarida, MEI
NIDN. 2104108403

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 18 Juli 2022

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

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel 07 -Ngronggo Kediri

Assalamu'alikum Wr. Wb.

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

Nama : Jessi Mareta Reisando

NIM : 931300617

Judul : Peran Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Café Warung Gunung Mojoroto Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada 14 Juli 2022, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

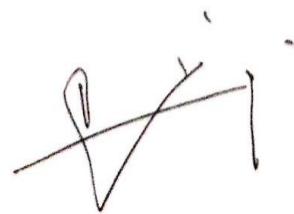
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom., MM
NIP. 19690617 199803 1 002

Pembimbing II



Binti Mutafarida, MEI
NIDN. 2104108403

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN KONSUMEN PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi Kasus pada Cafe Warung Gunung Mojoroto Kota Kediri)**

JESSI MARETA REISANDO

9313.006.17

Telah diujikan didepan sidang *Munaqosah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada,

Hari, Tanggal : Kamis, 14 Juli 2022

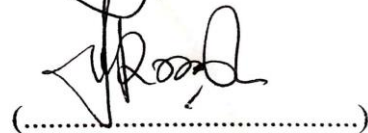
Pukul : 14.00 – 15.00

Tim Penguji,

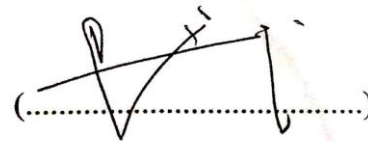
1. **Penguji Utama**
Dr. H. Jamaludin Acmad Kholik, Lc, MA
NIP. 197509132008011014



2. **Penguji I**
Rofik Efendi, S.Kom, MM
NIP. 19690617199803 1002



3. **Penguji II**
Binti Mutafarida, MEI
NIDN. 2104108403



Kediri, 19 Juli 2022

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Dr. Imam Anas Muslih, M.H.I
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

“Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu.”

(Q.S. An-Nisa – ayat 86)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur *alhamdulillah*, atas segala rahmat dan karunia Allah SWT Tuhan semesta alam. Akhirnya setelah perjuangan panjang skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia serta rasa syukur, dengan khusus saya sampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak (Alm. S. Bimantoro Aji) dan Ibu (Erliana) yang sangat saya cintai selaku orangtua saya, terutama untuk ibu saya yang saya banggakan yang selalu menguatkan saya, yang selalu memberikan do'a, selalu memberikan nasihat dan dukungan, baik secara moril maupun materil yang tiada henti untuk kelancaran pendidikan dan kesuksesan saya.
2. Bapak Ibu dosen pembimbing, penguji, dan pengajar yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tak ternilai harganya.
3. Kepada Nenek saya (Bu Ngatini) yang sudah memberikan semangat untuk terus berusaha mengejar cita-cita, selalu memberikan doa dan *support* yang baik untuk masa depan saya.
4. Kepada sahabat-sahabatku (Ling-Ling, Shinta, Novinda, Dwika, Indana, dan Sarah) yang selalu memberikan *support*, ilmu, nasihat, dan motivasinya.
5. Kepada orang special (Olga Marta Nicola) yang selalu mendoakan aku, memberikan dukungan, ilmu, dan nasihat yang baik serta selalu menguatkanku.
6. Kepada semua teman-teman seperjuangan Ekonomi Syari'ah angkatan 2017 yang telah banyak melalui tugas dan diskusi bersama.

Semoga kebaikan dan ketulusan kalian m endapat balasan terbaik dari Allah

SWT.

ABSTRAK

JESSI MARETA REISANDO. 2022. PERAN STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Kasus Pada Warung Gunung Mojoroto Kota Kediri), Program Studi Ekonomi Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, Pembimbing (1) Rofik Efendi, S.Kom., MM dan (2) Binti Mutafarida, MEI.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Ekonomi Islam.

Seiring berkembangnya perekonomian, persaingan bisnis akan semakin ketat dan pola serta gaya hidup juga semakin meningkat, agar dapat bertahan pelaku usaha harus melakukan inovasi dalam memberikan kepuasan konsumen melalui strategi pelayanan yang tepat. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis memilih Cafe WAGU (Warung Gunung) sebagai objek penelitian. Alasannya adalah Cafe WAGU (Warung Gunung) merupakan salah satu Cafe di Jln. Ahmad Dahlan, Mojoroto, Kota Kediri yang memiliki strategi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumennya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam hal ini peneliti mendeskripsikan strategi pelayanan Cafe Warung Gunung dalam meningkatkan kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi islam. Oleh karena itu peneliti melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menganalisisnya melalui reduksi data, penyajian data, dan pembuatan kesimpulan. Setelah itu melakukan pengecekan ulang untuk mendapatkan data yang diperoleh dan menggunakan teknik triangulasi, dengan tujuan mendapatkan kevalidan data.

Hasil dari penelitian ini adalah: (1) Strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Cafe Warung Gunung adalah tersedianya fasilitas yang memadai, penggunaan aplikasi olsera dalam pelayanan agar cepat, sikap yang ramah dan sopan saat melayani, pemberian jaminan apabila ada kesalahan dalam pesanan, dan komunikasi yang baik dengan konsumen. (2) Menurut perspektif ekonomi islam, peran strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen yang dilakukan Cafe Wagu adalah sikap profesional yaitu harus siap melayani dalam kondisi apapun, memiliki dasar dalam melayani, dan fokus terhadap pekerjaan, sikap sopan dan ramah dalam berbicara, memberikan senyuman dan berpakaian rapi, Jujur dalam menyampaikan apabila ada perubahan harga, struk pembayaran yang jelas, terbuka dengan pembeli, dan menu sesuai harga dan rasa, serta dapat dipercaya memberikan pelayanan yang baik dari konsumen datang, pesan, sampai bayar tidak perlu antri ke kasir.

KATA PENGANTAR

Bismillahhirohmaanirrohim

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Peran Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Perspektif Ekonomi Islam” (Studi Kasus pada Cafe Warung Gunung Mojoroto Kota Kediri).**

Shalawat serta salam semoga senantiasa kita sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, dan para sahabatnya. Semoga kelak kita mendapat syafa'atnya, aamiin.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih atas bimbingan, arahan, dan dukungannya selama penulisan skripsi ini. Secara khusus, penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag, selaku rektor Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M. HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., M.M dan Ibu Dr. Andriani S.E., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
4. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.EI., selaku ketua Program Studi Ekonomi Syari'ah dan Wali Dosen yang sudah mengarahkan judul skripsi.

5. Bapak Rofik Efendi, S.Kom., MM selaku dosen pembimbing I yang selalu mengarahkan, memberi bimbingan, dan saran dalam penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan.
6. Ibu Binti Mutafarida, M.El., selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan pengarahan, bimbingan, dan motivasi.
7. Ibu Yeni dan Bapak Yahya Budianto, selaku Manajer dan Owner Cafe WAGU yang sudah memberikan izin penelitian dan membantu dalam proses penelitian ini.
8. Keluarga besar saya yang sudah memberikan do'a, motivasi, dan dukungannya.
9. Teman-teman Program Studi Ekonomi Syari'ah angkatan 2017 yang sudah memberikan semangat, bantuan, dan motivasinya.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya, aamiin.

Dengan adanya skripsi ini saya berharap dapat membawa manfaat. Untuk perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun sangat saya butuhkan.

Kediri, 27 Maret 2022

Penyusun

Jessi Mareta Reisando

931300617

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Telaah Pustaka.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Strategi Pelayanan	17
1. Definisi Strategi Pelayanan	17
2. Indikator kualitas pelayanan.....	18
3. Pelayanan dalam Pandangan Islam.....	19
B. Kepuasan Konsumen.....	21
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	21
2. Metode Pengukuran Kepuasan	22

3. Indikator Kepuasan Konsumen	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Pendekatan Penelitian	25
B. Lokasi dan Subjek Penelitian	25
C. Kehadiran Peneliti	26
D. Data dan Sumber Data.....	26
1. Data Primer.....	26
2. Data Sekunder.....	27
E. Teknik Pengumpulan Data	27
1. Observasi Partisipan	27
2. Wawancara Mendalam (indepth interview)	27
3. Dokumentasi.....	28
F. Teknik Analisis Data.....	29
1. Reduksi Data (Reduction Data).....	29
2. Penyajian data (Display Data)	29
3. Penarikan kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)	29
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	30
1. Perpanjangan Pengamatan.....	30
2. Triangulasi	30
3. Melakukan Membercheck	31
H. Tahap – Tahap Penelitian.....	32
1. Tahap Pra-Lapangan.....	32
2. Tahap pekerjaan lapangan	32
3. Tahap analisis data.....	32
4. Tahap pelaporan hasil penelitian	33
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	34
A. Gambaran Objek Penelitian.....	34
1. Lokasi Cafe Warung Gunung (WAGU).....	34
2. Sejarah Cafe Warung Gunung (WAGU).....	34
3. Perkembangan Cafe Warung Gunung (WAGU).....	36

4. Menu Warung Gunung (WAGU)	41
5. Visi, Misi, dan Struktur Organisasi Warung Gunung	47
B. Paparan Data	49
1. Strategi Pelayanan Cafe Warung Gunung (WAGU) dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen	49
2. Peran Strategi Pelayanan Cafe Warung Gunung (WAGU) dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Perspektif Ekonomi Islam	59
C. Temuan Penelitian	64
1. Strategi pelayanan Cafe Warung Gunung (Wagu) meningkatkan kepuasan pelanggan	64
2. Peran Strategi Pelayanan Cafe Warung Gunung (WAGU) dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Perspektif Ekonomi Islam	66
BAB V PEMBAHASAN	70
A. Strategi Pelayanan Cafe Warung Gunung (WAGU) dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen	70
B. Peran Strategi pelayanan Cafe Warung Gunung (WAGU) dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Perspektif Ekonomi Islam	77
BAB VI PENUTUP	81
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN – LAMPIRAN	86
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Cafe sekitar Jln. Ahmad Dahlan Mojoroto Kota Kediri	6
Tabel 1.2 Data Pendapatan Kotor Cafe Warung Gunung Tahun 2017-2021	8
Tabel 1.3 Data Omzet Bersih Cafe Warung Gunung Tahun 2017-2021	8
Tabel 4.1 Data Pendapatan Kotor Cafe Warung Gunung Tahun 2017-2021	37
Tabel 4.2 Data Omzet Bersih Cafe Warung Gunung Tahun 2017-2021	37
Tabel 4.3 Data Peningkatan Kepuasan Konsumen terhadap Strategi Pelayanan Sebelum dan Sesudah	38
Tabel 4.4 Daftar Menu-Menu Cafe Wagu (Warung Gunung).....	40

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.5 Susunan Struktur Organisasi Warung Gunung	48
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	86
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian.....	88
Lampiran 3. Surat Tugas Skripsi.....	96
Lampiran 4. Surat Mohon Izin/Riset Penelitian.....	97
Lampiran 5. Surat Keterangan Penelitian dari Cafe Warung Gunung	98
Lampiran 6. Daftar Konsultasi Skripsi.....	99