

**PERANAN KUALITAS PELAYANAN
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
DI JNE AGEN GURAH KABUPATEN KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (S.E)



Oleh :
ARIF AFFANDI
9.313.052.13

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
JURUSAN SYARI'AH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KEDIRI
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERANAN KUALITAS PELAYANAN
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
DI JNE AGEN GURAH KABUPATEN KEDIRI**

**ARIF AFFANDI
9.313.052.13**

Disetujui oleh :

Pembimbing I



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

Pembimbing II



H. Abdullah Taufik, SH, MH
NIP. 19670622 200604 1 009

NOTA KONSULTAN

Nomor : Kediri, 23 Januari 2018
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada
Yth. Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : ARIF AFFANDI
NIM : 9313.052.13
Judul : **PERANAN KUALITAS PELAYANAN
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
PELANGGAN DI JNE GURAH KABUPATEN
KEDIRI**

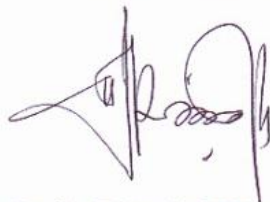
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

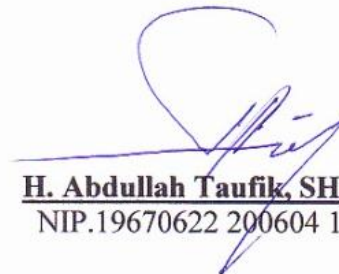
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



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

Pembimbing II



H. Abdullah Taufik, SH, MH
NIP. 19670622 200604 1 009

NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri, 19 Februari 2018
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada
Yth. Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirim berkas skripsi mahasiswa:

Nama : ARIF AFFANDI
NIM : 9313.052.13
Judul : **PERANAN KUALITAS PELAYANAN
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
PELANGGAN DI JNE GURAH KABUPATEN
KEDIRI**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah yang dilaksanakan pada 05 Februari 2018, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum adanya dan atass kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



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

Pembimbing II



H. Abdullah Taufik, SH, MH
NIP.19670622 200604 1 009

HALAMAN PENGESAHAN

**PERANAN KUALITAS PELAYANAN
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
DI JNE AGEN GURAH KABUPATEN KEDIRI**

**ARIF AFFANDI
9.313.052.13**

Telah Diujikan Di Depan Sidang Munaqosah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri
Kediri Pada Tanggal 05 Februari 2018

Tim Penguji,

Penguji Utama,


Dr. Andriani, SE. MM.
NIP. 19730113 200312 2 001

Penguji I


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

Penguji II

H. Abdullah Taufik, SH. MH.
NIP. 19670622 200604 1 009



(.....)



(.....)



(.....)

Kediri, 05 Februari 2018
Ketua, STAIN Kediri

Dr. Nur Chamid, MM.
19680714 199703 1 002

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ
حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ
عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

QS. Ali Imron: 159

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh kebahagiaan pertama-tama puji dan syukur kepada Allah SWT, berkat rahmat-MU ya Rabb sehingga skripsi bisa terselesaikan. *Biqowlina Alhamdulillah Hirobbil 'Alamin*. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Rasullulloh SAW. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku Abdul Manaf dan Ibu Marsikah yang telah membesarkan, mendidik dan memberikan sumbangan doa dan materil hingga terselesainya skripsi sejak dahulu, sekarang dan nanti.
2. Kepada Kakak saya, Ivin Setiani yang memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Rofik Efendi, S. Kom, MM selaku pembimbing I dan Bapak Abdullah Taufik, SH, MH selaku pembimbing II.
4. Manajer, karyawan dan pelanggan JNE AGEN Gurah yang telah membantu memberikan informasi dan data sehingga terselesainya skripsi ini.
5. Yang pastinya teman-teman seperjuangan angkatan 2013 yang tidak bisa disebutkan satu persatu telah mendukung bersama selama proses skripsi ini.
6. Tria Ravita sebagai *partner* yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi dan selalu memberi *support* untuk tidak mudah menyerah dalam meraih suatu harapan.

ABSTRAK

ARIF AFFANDI, Dosen Pembimbing : ROFIK EFENDI, S. KOM, MM dan H. ABDULLAH TAUFIK, SH, MH : **Peranan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri**, Ekonomi Syari'ah, Syari'ah, STAIN Kediri, 2018.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

Kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian terhadap harapan pelanggan dengan hasil kinerja pelayanan. Menjaga sebuah kualitas pelayanan dan mempertahankan pelanggan adalah suatu kunci utama keberhasilan dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang, loyalitas para pelanggan merupakan aset yang besar bagi perusahaan untuk menghadapi persaingan dan meraih keuntungan. Dengan kata lain, pencapaian tujuan perusahaan terwujud karena telah didukung oleh SDM dan non SDM. Dan dalam menjalankan usaha tersebut tentunya memiliki suatu strategi tentunya guna mewujudkan apa yang telah menjadi tujuan dari berdirinya usaha. Berangkat dari latar belakang tersebut itulah penulis ingin membahasnya dalam skripsi dan mengambil judul Peranan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri.

Penelitian yang penulis lakukan ini adalah termasuk dalam penelitian kualitatif. Sedangkan analisisnya, penulis menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yaitu berupa data-data yang tertulis atau lisan orang dan perilaku yang diamati sehingga dalam hal ini penulis berupaya mengadakan penelitian yang bersifat menggambarkan secara menyeluruh tentang keadaan yang sebenarnya.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh JNE AGEN Gurah dalam meningkatkan loyalitas pelanggan sudah melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan. Hal ini bisa dibuktikan dengan meningkatnya jumlah pelanggan baru maupun loyal di JNE AGEN Gurah dalam pertahunnya. Peranan kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan sangat mempengaruhi kepercayaan pelanggan di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri, karena banyak sekali keuntungan yang diperoleh dari pelanggan yang loyal. Maka dari itu JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri selalu mempertahankan kualitas pelayanan agar loyalitas pelanggan tetap terjaga.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah wa syukurillah ungkapan rasa syukur senantiasa terlantun seiring dengan anugerah dan nikmat yang tak pernah henti mengalir dalam hidup ini. Lelah dan letih ini tak berarti ketika Sang Maha Agung memberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap urusan yang ada, karena hanya dengan kuasa-Nya lah penulis akhirnya mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “PERANAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DI JNE AGEN GURAH KABUPATEN KEDIRI”, serta penulis berharap semoga ALLAH SWT senantiasa memberikan Ridha-Nya sehingga menjadi ilmu yang bermanfaat di dunia hingga kelak di akhirat.

Shawalat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta seluruh keluarga dan para sahabat-sahabatnya, yang mana dengan bimbingan beliau umat manusia dapat menggapai kebenaran yang hakiki untuk mencapai jalan yang diridhai Allah SWT, yakni *Addinul Islam*.

Dalam penyelesaian skripsi ini, banyak rintangan yang ditemui penulis. Namun semua itu mampu penulis lewati karena doa dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis sampaikan terima kasih kepada yang terhormat.

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM selaku Ketua STAIN KEDIRI.
2. Bapak Rofiq Efendi, S.Kom, MM. Selaku dosen pembimbing I, yang telah memberikan masukan-masukan demi sempurnanya skripsi ini.
3. Bapak Abdullah Taufik, SH, MH. Selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan arahan hingga terselesainya skripsi ini.

4. Dosen Jurusan Ekonomi Syari'ah khususnya beserta staf yang telah membagikan ilmu kepada penulis.
5. Ibu Andhi Novalinda Fernandez. Selaku pihak manajer JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri.

Kepada semua pihak tersebut, yang telah tulus ikhlas membantu sehingga menambah kelancaran dalam menyusun skripsi ini. Atas segala jasa dan budinya, penulis hanya bisa memberikan doa "*Jaza kumullah ahsanal jaza*" semoga kebajikannya dibalas oleh-Nya dengan kebaikan yang setimpal.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sebuah karya tulis, ibarat pepatah tiada gading yang tak retak. Karena itu penulis mengharap kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk lebih baikny a sebuah karya tulis dan mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca sekalian.

Kediri, 23 Januari 2018

Penulis,

Arif Affandi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA KONSULTAN.....	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Telaah Pustaka.....	8

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan.....	11
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
3. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik.....	18
B. Loyalitas Pelanggan.....	20
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	20
2. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	22
3. Prinsip-prinsip Loyalitas Pelanggan.....	22
4. Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.....	23
5. Keuntungan-keuntungan Loyalitas Pelanggan.....	25
6. Peranan Loyalitas Pelanggan.....	25

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	27
B. Kehadiran Penelitian dan Lokasi Penelitian.....	28
C. Sumber Data.....	28
D. Metode Pengumpulan Data.....	30
E. Analisis Data.....	32
F. Pengecekan Keabsahan Data.....	34
G. Tahap-tahap Penelitian.....	37

BAB IV : PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Paparan Data.....	38
1. Sejarah Berdirinya JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri.....	38
2. Geografis JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri.....	40
3. Visi dan Misi JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri.....	41
4. Struktur Organisasi JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri.....	42
5. Filosofi Logo JNE.....	43
6. Jenis-jenis Layanan Produk JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri..	44
7. Proses Transaksi JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri.....	51

8. Kebijakan Peraturan JNE AGEN Gurah.....	51
9. Kualitas Pelayanan di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.....	53
a. Layanan Kerjasama.....	54
b. Layanan SCO (<i>Sales Counter Officer</i>).....	56
c. Layanan Produk.....	59
d. Layanan Penjemputan Barang (<i>Pick UP</i>).....	61
10. Peningkatan Pelanggan yang Memiliki Loyalitas Di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri.....	65
B. Temuan Penelitian.....	67

BAB V : PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri.....	71
B. Peranan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri.....	74

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	79

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jadwal Kerja JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri.....	40
Tabal 2. Perkembangan Jumlah Pelanggan Loyal di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri.....	66
Tabel 3. Loyalitas Pelanggan JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri.....	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Struktur Organisasi JNE AGEN Gurah.....	42
Gambar 2. Filosofi Logo JNE.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Pedoman Dokumentasi

Lampiran 3. Produk JNE INDONESIA