

## DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, Fandi. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI
- Rangkuti, Fredy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- M. Nur Rianto Al Arif, Op.Cit.
- Abdul Majid, Suharto. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Imam Wahjono, Sentot. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Kotler dan Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kasmir. 2015. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Fadla, A. 2016. *Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Hikmah, Aan Faikotul. 2009. “*Strategi Pelayanan BMT Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di UGT Sidogiri Pasuruan*”. Kediri: STAIN.
- Setyaningsih, Ayu. 2019. “*Peran Strategi Pemasaran Nobby Hijab Dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen*”. Kediri: IAIN
- Nabila, Nisa Fatim. 2017. “*Strategi Pemasaran Melalui Penetapan Harga Tunggal Ditinjau dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Toko Baju Bella Fashion 35 Nett Pasar Bandar Lor Kediri)*”. Kediri: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN).
- Nurochim, Hedra Awalu. 2021. “*Strategi Mempertahankan Pelanggan Melalui Inovasi Produk pada UMKM (Studi pada Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar di Desa Kebonsari Kecamatan Garum Kabupaten Blitar)*.” Skripsi. Tulungagung: IAIN Tulungagung.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Agus Priyono, Kusmiyadi, Dedi Yusuf Aditya. 2021. “*Aplikasi Penjualan Perlengkapan Olahraga*”: 1225-1229.

- Brando Musa and Jopie J. Rotinsulu. 2019. "Pengaruh Produk,Harga,Promosi, Lokasi Terhadap Omset Penjualan Telur Ayam Pada Pt. Pandu Prima Manado". *Jurnal 7*, no.3: 2701-2710.
- Jasmani. 2018. "Pengaruh promosi dan Pengembangan Produk terhadap Peningkatan Hasil Penjualan(Studi PT. Raja Perkasa Jakarta). "*Jurnal Semarak 1*. no.3: 142-157.
- Rivai, Veithzal. 2012. *Islamic Marketing*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ismanto, Kuart. 2009. *Manajemen Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Qordhawi, Yusuf. 1997. *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. Jakarta: Gema Insani Press
- Keraf, Sony. 1998. *Etika Bisnis Tuntutan dan Relevansinya*. Yogyakarta: Kanisius
- Hermawan Karta Jaya dan Muhammad Syakir Sula. 2006. *Syari"ah Marketing*. Bandung: PT Mizan Pustaka
- Abdullah, Ma'ruf. 2011. *Wirausaha Berbasis Syariah*. Banjarmasin: Antasari press
- Abdul Jawwad, Muhammad. 2004. *Menjadi Manajer Sekses*. Jakarta: Gema Insani
- Purwanto, Djoko. 2011. *Komunikasi Bisnis Edisi ke-4*. Jakarta: Erlangga
- Buchari Alma dan Donni Junni Priansa. 2009. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Arifin, Johan. 2009. *Etika Bisnis Islami*. Semarang: Walisongo Press Cet. Ke-1
- J. Moleong, Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif – Edisi Revisi*. Bandung:Remaja Rosdakarya

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Wawancara Pemilik Toko Misbah



## Lampiran 2 : Wawancara Konsumen Toko Misbah





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

Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kota Kediri 64127 Telp. (0354) 689282, Fax. (0354) 686584  
Website: www.iainkediri.ac.id

Nomor : 881/In.36/D4/PP.04.01.06/6/2022  
Lamp. : 1 (satu) berkas  
Hal : **MOHON IZIN RISET/PENELITIAN**

Kediri, 16 Juni 2022

Kepada Yth.  
OWNER TOKO SRC MISBAH

Di  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat kami beritahukan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : KHARISMA TSALITS YUNITA  
Nomor Induk : 931303618  
Semester : VIII (Delapan)  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah  
Tahun Akademik : 2021/2022

Dalam rangka menyelesaikan studi dan menyusun skripsinya perlu melakukan penelitian lapangan. Untuk itu kami mohon agar mahasiswa yang bersangkutan diberi izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian di wilayah/lembaga yang menjadi wewenang Bapak/Ibu, dalam bidang-bidang yang terkait dengan judul Skripsinya, yaitu :

**STRATEGI PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN PADA TOKO SRC MISBAH (Studi Kasus Toko SRC Misbah Dusun Tawang Sari Desa Karangrejo Ngasem Kab. Kediri)**

Mahasiswa yang melaksanakan riset/penelitian, berkewajiban mentaati semua peraturan yang berlaku di lembaga/instansi tempat penelitiannya.

Demikian dan atas perkenan dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



Wakil Dekan I,  
FATMAWATIE, MM

0528 200312 2 001

**TEMBUSAN** disampaikan kepada :

1. Yang Bersangkutan
2. Peringgal

## SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr Wb

Sesuai surat permohonan penelitian dari INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI (IAIN KEDIRI) bahwa mahasiswi :

Nama : Kharisma Tsalits Yunita  
NIM : 931303618  
Semester : 8  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Sampoerna Retail Community (SRC)  
Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Toko Misbah

Benar-benar telah selesai melaksanakan penelitian Toko Misbah.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Wr Wb

Kediri, 16 Juli 2022

Owner Toko

  
TOKO MISBAH  
JL. MATARAM 16 KEDIRI  
Misbah

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**KHARISMA TSALITS YUNITA**, merupakan nama penulis yang dilahirkan di Kediri pada tanggal 5 Juni 1999 dari pasangan Bapak Triyanto dan Ibu Mudrikah serta merupakan anak kandung ketiga dari 4 bersaudara.

Penulis menempuh pendidikan formal tingkat kanak-kanak di TK Al Huda tahun 2005. Setelah selesai TK, penulis melanjutkan tingkat dasar di SDN Karangrejo 2 tahun 2007. Kemudian melanjutkan tingkat pertama di SMPN 2 Kota Kediri tahun 2013. Setelah lulus, penulis melanjutkan tingkat atas di sekolah kejuruan SMKN 2 Kota Kediri dengan jurusan Pemasaran tahun 2016. Dan penulis menyelesaikan Studi Program Sarjana (S1) di IAIN Kediri Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah.