

**PERAN STRATEGI PELAYANAN SEBLAK IMUT DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Kasus pada Seblak Imut Kras Kecamatan Kras Kabupaten Kediri).**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**ADHY DWI PRASETYA**

**931324714**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**TAHUN 2021**

**Halaman Persetujuan**

**PERAN STRATEGI PELAYANAN SEBLAK IMUT DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Kasus pada Seblak Imut Kras Kecamatan Kras Kabupaten Kediri).**

**ADHY DWI PRASETYA**

**9.313.247.14**

Disetujui Oleh

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Andriani, SE, MM

NIP. 19730113 200312 2 001

Dr. Yuliani, MM

NIP. 19840710 201903 20009

## NOTA DINAS

Nomor : Kediri, 01 Juni 2021  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Ketua Institut Agama  
Islam Negeri (IAIN) 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 : ADHY DWI PRASETYA  
NIM : 9.313.247.14  
JUDUL : PERANAN STRATEGI PELAYAN SEBLAK  
IMUT DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Seblak  
imut Kras Kecamatan Kras Kabupaten Kediri)

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

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Andriani, SE, MM

Dr. Yuliani, MM

NIP. 19730113 200312 2 001

NIP. 19840710 201903 20009

## NOTA DINAS

Nomor : Kediri, 01 Juli 2021  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth, Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Islam Institut Agama Islam Negeri  
(IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo  
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

NAMA : ADHY DWI PRASETYA

NIM : 9.313.247.14

JUDUL : PERANAN STRATEGI PELAYAN SEBLAK  
IMUT DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Seblak  
imut Kras Kecamatan Kras Kabupaten Kediri)

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

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Andriani, SE, MM

Dr. Yuliani, MM

NIP. 19730113 200312 2 001

NIP. 19840710 201903 20009

**Halaman pengesahan**

**PERANAN STRATEGI PELAYAN SEBLAK IMUT DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS SEBLAK IMUT KRAS  
KECAMATAN KRAS KABUPATEN KEDIRI)**

ADHY DWI PRASETYA

9.313.247.14

Telah diajukan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Kediri pada tanggal -- -- ----

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr.

NIP

(.....)

2. Penguji I

Dr. Andriani, SE, MM

NIP. 19730113 200312 2 001

(.....)

3. Penguji II

Dr. Yuliani, MM

NIP. 19840710 201903 20009

(.....)

Kediri,-- -- ----

Rektor IAIN Kediri

Dr. Nur Chamid, MM

NIP. 19680714 199703 1 002

**Halaman pengesahan**

**PERANAN KELOMPOK PEMBUDIDAYA IKAN DALAM PERANAN  
STRATEGI PELAYAN SEBLAK IMUT DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS SEBLAK IMUT KRAS  
KECAMATAN KRAS KABUPATEN KEDIRI)**

**ADHY DWI PRASETYA**

9.313.247.14

Telah diajukan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Kediri pada tanggal -- -- ----

Tim Penguji,

4. Penguji Utama

Dr.

NIP

(.....)

5. Penguji I

Dr. Andriani, SE, MM

NIP. 19730113 200312 2 001

(.....)

6. Penguji II

Dr. Yuliani, MM

NIP. 19840710 201903 20009

(.....)

Kediri,-- -- ----

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

IAIN Kediri

Imam Annas Muslih, MHI

NIP. 19750101 199803 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**  
**PERPUSTAKAAN**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri  
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

---

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ADHY DWI PRASETYA  
NIM : 931324714  
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
E-mail address : adhydwi01@gmail.com  
Jenis Karya Ilmiah :  Skripsi  Tesis  Disertasi  
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : PERAN STRATEGI PELAYANAN SEBLAK IMUT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN (Studi Kasus pada Seblak Imut Kras Kecamatan Kras Kabupaten Kediri).

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 30 Desember 2022

Penulis

( ADHY DWI PRASETYA )  
*nama terang dan tanda tangan*

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ ۗ ۱۱

*“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”*

*(Q.S Ar Rad ayat 11)*



Halaman persembahan

## **ABSTRAK**

ADHY DWI PRASETYA, Dosen Pembimbing Dr. Andriani, SE, MM dan Dr. Yuliani, MM.: PERAN STRATEGI PELAYANAN SEBLAK IMUT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus pada Seblak Imut Kras Kecamatan Kras Kabupaten Kediri)., Ekonomi Syariah, Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2019

**Kata Kunci** : Strategi Pelayanan dan kepuasan konsumen

Seblak imut adalah usaha yang telah berdiri sejak 2017, tepatnya pada tanggal 17 Agustus 2017 yang berlokasi di Desa Kras, Kecamatan Kras, Kabupaten Kediri. Usaha ini bermula ketika pemilik sangat suka berkreasi membuat olahan panganan hingga suatu masa olahan panganan dari daerah Bandung sedang banyak diminati oleh masyarakat khususnya para pecinta kuliner.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sementara fokus penelitian ini untuk melihat peran strategi pelayanan seblak imut dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini menunjukkan strategi pelayanan di Seblak Imut Kras mempunyai tujuan untuk memuaskan para pelanggannya dan memberikan citra yang baik. Pelayanan di Seblak Imut Kras juga memerhatikan fasilitas-fasilitas, pelayanan kepada konsumen dan untuk memudahkan konsumen memesan baik secara langsung maupun tidak langsung. Peran strategi pelayanan kedai Seblak Imut Kras terhadap kepuasan konsumen dalam meningkatkan penjualan adalah pelayan yang terbaik yang berfokus kepada konsumen agar menarik minat dan loyalitas terhadap produk Seblak Imut. Karena pada masa sekarang konsumen lebih suka dengan sesuatu yang efisien, oleh sebab itu selain berfokus kepada pelayan secara langsung, seblak Imut juga mengoptimalkan pelayan melalui jasa pengantar.

## Kata pengantar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW yang telah menyingkap tabir kejahiliyahan menuju era kebebasan berpikir yakni *Ad-Dinul Islam*.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil hingga skripsi ini selesai, khususnya kepada yang saya hormati:

1. Bapak ketua IAIN Kediri Dr. Nur Chamid, MM
2. Bapak dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kediri Imam Annas Muslihin, MHI.
3. Bapak dan Ibu dosen pembimbing skripsi, Dr. Andriani, SE, MM dan Dr. Yuliani, MM. yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, motivasi serta meluangkan waktunya hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Mas Oky Hari Saputra selaku pemilik Seblak Imut dan para pegawai, yang telah memberikan ijin, serta memberikan bantuan kepada penulis dalam melakukan penelitian.

5. Bapak dan Ibu dosen beserta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan seluruh civitas akademika IAIN Kediri.
6. Kedua orang tuaku, kakak & adik, dan segenap keluarga serta para kerabat yang senantiasa mendoakan, menyayangi, mencintai, memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
7. Sahabat-sahabat penulis, teman senasib seperjuangan ES 2014, dan berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas motivasi dan dukungan semangatnya.

Atas segala bantuan, pengalaman, kebahagiaan, dan semangat yang diberikan, penulis ucapkan *Jazakumullah Khairan Katsiran*, semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut dapat menjadi amal shaleh dan diterima oleh Allah SWT, serta mendapatkan balasan yang lebih baik di dunia dan di akhirat kelak, Aamiin. Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya, Aamiin.

Kediri, Juni 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAM JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS .....	iii
NOTA BIMBINGAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I: PENDAHULUAN .....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kajian Pustaka .....	7
BAB II: LANDASAN TEORI.....	12
A. Kualitas Pelayanan .....	12
B. Kepuasan Konsumen .....	17
BAB III: METODE PENELITIAN .....	32

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian .....	32
B. Lokasi Penelitian .....	33
C. Subjek Penelitian .....	33
D. Sumber Data .....	34
E. Metode Pengumpulan Data .....	35
F. Analisis Data.....	37
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	37
H. Tahap-Tahap Penelitian .....	39
BAB IV: PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....	40
A. Sejarah Usaha .....	40
B. Gambaran Umum Usaha .....	41
C. Struktur Organisasi Seblak Imut.....	42
D. Paparan Data.....	43
E. Temuan Penelitian .....	48
BAB V: PEMBAHASAN.....	51
A. Strategi Pelayanan pada Seblak Imut Kras Kediri.....	51
B. Peran Strategi Pelayanan Kedai Seblak Imut Kras Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen .....	52
BAB IV: PENUTUP .....	57
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran .....	59
DAFTAR PUSTAKA .....	60
LAMPIRAN .....	62

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1. Batas Wiayah Desa Sambu .....	36
Tabel 4.2. Tingkat Pendidikan Masyarakat.....	37
Tabel 4.3. Jenis Pekerjaan Masyarakat Desa Sambu .....	37
Tabel 4.4. Sarana Dan Prasarana Desa Sambu .....	38