

**PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS PELANGGAN PADA KEDAI KOPI KAKI LIMA  
“WAKEUP” KOTA KEDIRI**

**SKRIPSI**

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE)



Oleh :

**Bella Marda Serawati**

**9.313.017.18**

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

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS PELANGGAN PADA KEDAI KOPI KAKI LIMA  
"WAKEUP" KOTA KEDIRI**

Oleh:

**Bella Marda Serawati**

**NIM : 9.313.017.18**

**Pembimbing I**



**Sri Anugrah Natalina, SE, MM**

**NIP. 19771225 200901 2 006**

**Pembimbing II**



**Mundhori, ME**

**NIP. 19870222 201903 1 004**

## NOTA DINAS

Kediri, 21 Desember 2022

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kediri  
Di Jl. Sunan Ampel No.07 – Ngronggo  
Kota Kediri

Assalamu'allaikum Wr. Wb

Bersamaan dengan ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa :

Nama : Bella Marda Serawati  
NIM : 931301718  
Judul : Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan  
Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi Kaki Lima  
"Wakeup" Kota Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 21 Desember 2022.

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

Wassalamuallaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Mundhori, ME  
NIP. 19870222 201903 1 004

## NOTA BIMBINGAN

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, 21 Desember 2022

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kediri

Di Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo

Kediri

Assalamu'allaikum Wr. Wb

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

Nama : Bella Marda Serawati

NIM : 931301718

Judul : Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan

Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi Kaki Lima  
"Wakeup" Kota 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.

Wassalamuallaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM

NIP. 19771225 200901 2 006

Pembimbing II



Mundhori, ME

NIP. 19870222 201903 1 004

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS PELANGGAN PADA KEDAI KOPI KAKI LIMA  
“WAKEUP” KOTA KEDIRI**

**Bella Marda Serawati**

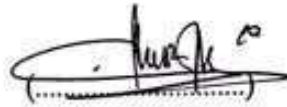
**9.313.017.18**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 21 Desember 2022

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Nuril Hidayati, S.Fil.I, M.Hum  
NIP. 19800131 200312 2 003



2. Penguji I

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



3. Penguji II

Mundhori, ME  
NIP. 19870222 201903 1 004



Kediri, 21 Desember 2022



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.HI  
NIP. 197501011908031002

## MOTTO

وَيَرْزُقُهُ مِنْ حَيْثُ لَا يَحْتَسِبُ ۚ وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ ۚ إِنَّ اللَّهَ بَالِغُ أَمْرِهِ ۗ قَدْ جَعَلَ  
اللَّهُ لِكُلِّ شَيْءٍ قَدْرًا

“Dan Dia memberinya rezeki dari arah yang tidak disangka-sangkanya. Dan barang siapa bertawakal kepada Allah, niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan-Nya. Sungguh, Allah telah mengadakan ketentuan bagi setiap sesuatu” – QS. At-Thalaq : 3

**(Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk dicapai. Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk diselesaikan)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### *Bismillahirrohmanirrohim*

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, nikmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa shalawat serta salam kepada Rasulullah Muhammad SAW yang nantinya diharapkan syafaat di hari kiamat. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Dengan rasa bangga kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tersayang, Bapak Agus Sutrisno dan Ibu Nuning Agustin yang telah mendidik serta mendoakan demi keberhasilanku.
2. Ketiga saudara kandungku tercinta, Gilva Aktarani KD, Rizan Azzahra Z dan Adinda Valara M yang selalu mendoakan serta memberi support.
3. Dosen pembimbing skripsiku yang selalu memberikan bimbingan serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Sahabatku Riska D, Nurul P, Nadya, Alfia, Chusnul, Nesya, Daffa, Anggun, Layung, Rahmah yang dengan sabarnya selalu mendengarkan keluh kesahku dan selalu memberikan semangat serta mendukungku demi terselesainya skripsi ini.
5. Teman-temanku angkatan 2018 dari Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
6. Almamater tercinta IAIN Kediri dan civitas akademik yang telah membantu penulis dalam menambah ilmu dan pengalaman sebagai bekal kehidupan nantinya.

## ABSTRAK

Bella Marda Serawati, 2022. Dosen Pembimbing Sri Anugerah Natalina, SE, MM. dan Mundhori, ME., “Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” Kota Kediri”, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Kedai Kopi

Konsumen pada umumnya mengharapkan apa yang dikonsumsi dapat diterima dan dirasakan dengan pelayanan yang terbaik. Pada dasarnya Kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kesesuaian harapan dan kenyataan dari sebuah pelayanan yang diterima oleh 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 deskriptif dengan jenis penelitian studi kasus. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk sumber data dalam penelitian ini adalah *owner*, karyawan dan konsumen atau pelanggan dari Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” Kota Kediri.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa: (1) Pelayanan di Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” Kota Kediri menggunakan acuan dari indikator kualitas pelayanan. Pertama, kehandalan yakni mampu memberikan respon dengan cepat. Kedua, memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap di mulai dari pelanggan datang, melayani pesanan, hingga sampai pelanggan pulang. Ketiga, kepastian dalam memberikan kenyamanan dan kepercayaan produk yang ingin dijual dan kepuasan pelanggan harus dinomor satukan. Keempat, empati yakni pelayanan yang memuaskan dan menarik pelanggan. Dan kelima, bukti fisik pada kenyamanan tempat pelayanan. Menurut hasil penelitian hasil penelitian dan wawancara untuk kendala jarang terjadi dikarenakan dengan adanya pengevaluasian terhadap kinerja Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” sehingga terus menciptakan pelayanan terbaik. (2) Peran kualitas pelayanan yang diterapkan pada Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” yang mengarahkan pada perilaku agar dalam melakukan aktivitas ekonominya tidak menimbulkan kerugian (*mudharat*) bagi orang lain. Dengan adanya kualitas pelayanan yang diterapkan ini semakin mempermudah Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” dalam membuat pelanggan melakukan pembelian ulang dan menarik pelanggan lain. Hal tersebut membuat loyalitas pelanggan pada Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” semakin meningkat.



## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillahirobbil'aalamiin.

Puji syukur dan terima kasih penulis ucapkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” Kota Kediri”. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman. Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa serta bimbingan atau dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Nuril Hidayati, S.Fil.I., M.Hum selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
4. Dosen Pembimbing Ibu Sri Anugrah Natalina, SE, MM dan Bapak Mudhori, ME yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM selaku dosen wali penulis atas segala bimbingan dan motivasinya selama kuliah di IAIN Kediri.

6. Seluruh dosen pengajar dan segenap staff yang telah memberikan pengetahuan, wawasan, dan pelayanan baik kepada penulis selama menempuh studi di IAIN Kediri.
7. *Owner* dan karyawan Kedai Kopi Kaki Lima Wakeup Kota Kediri yang telah memberikan tempat untuk penulis melakukan penelitian skripsi ini.
8. Orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan serta memberikan semangat dan motivasi untuk kelancaran skripsi ini.
9. Teman-teman mahasiswa angkatan 2018 IAIN Kediri, khususnya teman seperjuangan yang telah menemani masa-masa kuliah dan masa perjuangan dalam penyusunan skripsi.
10. Untuk nama-nama yang berperan dalam penyelesaian skripsi ini namun penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu, mohon maaf untuk keterbatasan penulis dan terima kasih untuk semuanya.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa tulisan ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan karya ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Kediri, 21 Desember 2022

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Penelitian Terdahulu .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>16</b>
A. Pengertian Kualitas .....	16
B. Pengertian Pelayanan .....	17
C. Kualitas Pelayanan .....	18
D. Indikator Kulaitas Pelayanan .....	19
E. Tujuan Pelayanan .....	22
F. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik .....	22
G. Kualitas Pelayanan dalam Islam .....	23
H. Loyalitas Pelanggan .....	30

I. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	32
J. Loyalitas Pelanggan Dalam Islam .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	35
B. Kehadiran Peneliti .....	35
C. Lokasi Penelitian .....	36
D. Sumber Data .....	36
E. Teknik Pengumpulan Data .....	37
F. Teknik Analisis Data .....	38
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	39
H. Tahap – tahap Penelitian .....	40
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
B. Paparan Data .....	48
C. Temuan Penelitian .....	64
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
A. Kualitas Pelayanan Pada Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” Kota Kediri	68
B. Peran Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” Kota Kediri .....	73
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>86</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1	Daftar Nama Kedai Kopi Kaki Lima di Kota Kediri .....	2
1.2	Perbandingan Kedai Kopi Kaki Lima di Kota Kediri .....	3
1.3	Data Pengunjung Tiap Hari .....	8
1.4	Data Intensitas Pembelian di Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” .....	8
4.1	Daftar Harga Produk Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” .....	42
4.2	Peralatan dan Perlengkapan Yang Dimiliki Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” .....	47
5.1	Perkembangan Pelanggan Loyal Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” Tahun 2019-2021 .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Struktur dan Tata Kerja di Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” Tahun 2022 .....	44

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Dokumentasi

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian

Lampiran 4. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 5. Konsultasi Bimbingan Skripsi

Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup