

## DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, Arif. 2018. *“Peranan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri”*. Skripsi. IAIN Kediri.
- Alma, Buchari. 2016. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2020. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. 2017. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Edisi Kelima*. Jakarta: Kemendikbud.
- Barat, Atep Adya. 2014. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex media Komputindo.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dewi, Amina Sukma and Enny Anggraeni. 2015. “Analisis Harga, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen Produk Fashion”. *Jurnal Fokus Manajerial* 13, no.2.
- Elviani, Nuril Aukiya. 2021. *“Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Syariah Marketing di UPTD Puskesmas Blabak Kabupaten Kediri”*. Skripsi. IAIN Kediri.
- Faradilla, Rizky Faidatul. 2019. *“Peran Kualitas Pelayanan dan Harga Atas Keputusan Menyewa Pada Penyewaan Perlengkapan Pesta dan Rias Pada Sanggar Rias Ratu Kencana (Studi Kasus Desa Bulakmiri Dusun Kaloran Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk)”*. Skripsi. IAIN Kediri,
- Ghony, M. Djunaidi. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruz Media.

- Griffin, Jill. 2012. *Customer Loyalty: How To Learn It, How To Keep It*. Jakarta: Erlangga.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Teori Dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hafidudin, Didin dan Hendri Tanjung. 2008. *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Handayani, Harum. 2021. "*Analisi Strategi Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (Eks. BRI Syariah)*". Skripsi. IAIN Tulungagung.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Jawwad, Muhammad Abdul. 2004. *Menjadi Manajer Sekses*. Jakarta: Gema Insani.
- Jusup, Haryono. 2005. *Dasar-Dasar Akuntansi*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Kasmir. 2011. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Kolo, Silviana Melda dan Gede Sri Darma. 2020. "Faktor-Faktor Terpenting Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Jaringan 4G di Denpasar". *Jurnal Manajemen Bisnis* 17, no.1.
- Kotler & Keller. 2016. *Marketing Management*. Edisi 15. Global Edition. USA: Pearson Education.
- , *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Jilid 2. Jakarta : PT. Prenhallindo.

- Kotler, Philip dan K.L.Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta : PT. Indeks.
- . 2012. *Marketing Management*, 14th ed. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Lexy J. Moleong. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif* – Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- M. Suyanto. 2011. *Muhammad Business Strategy and Ethics*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Makmur, Saprijal. 2015. Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Volume Penjualan (Studi Pada S Mart Swalayan Pasir Pengaraian). *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*. Vol.3 No.1.
- Mashuri. 2020. Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*. Vol.9 No.1.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Q.S Al-Baqarah ayat 267. <https://tafsirweb.com/1033-surat-al-baqarah-ayat-267.html>
- Q.S Al-Isra' ayat 84 . <https://tafsirq.com/17-al-isra/ayat-84>
- Q.S Al-Maidah ayat 1 . <https://tafsirq.com/5-al-maidah/ayat-1>
- Q.S An-Nisa' ayat 58 . <https://tafsirq.com/4-an-nisa/ayat-58>
- Q.S Thaha ayat 44 . <https://tafsirq.com/20-ta-ha/ayat-44>
- Rangkuti, Fredy. 2013. *Customer service Satisfaction & Call Canter*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Ratih Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Cetakan ke-4. Bandung: CV. Alfabeta.
- Rianto, M. Nur. 2010. Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta : Alfabeta.
- Salim dan Syahrudin, 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Sangadji, Etta Mamang. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Andi.
- Sari, Fitria Devita. 2021. “*Analisis Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan Baitul Mal Wa Tamwil Muamalah Tulungagung*”. Skripsi. IAIN Tulungagung.
- Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gava Media.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tanzeh, Ahmed. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- Tjiptono, Fandy dan Candra Gregorius. 2016. *Service Quality dan Satisfaction 4*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset.
- , 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Yafie, Achmad Safrizal, dkk. 2016. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffe Studio Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis* 35, no.2.

## Lampiran 1

**PEDOMAN WAWANCARA**A. *Owner* Kedai Kopi Kaki Lima Wakeup Kota Kediri

1. Bagaimana sejarah berdirinya Kedai Kopi Kaki Lima Wakeup?
2. Bagaimana struktur organisasi dan tata kerja yang ada di Kedai Kopi Kaki Lima Wakeup?
3. Bagaimana upaya anda dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Kedai Kopi Kaki Lima Wakeup?
4. Apakah ada evaluasi kerja untuk para karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?

## B. Karyawan Kedai Kopi Kaki Lima Wakeup

1. Bagaimana sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?
2. Bagaimana proses dalam melayani pelanggan dari tahapan awal hingga akhir?
3. Bagaimana cara memberikan kepercayaan atau bentuk tanggung jawab kepada pelanggan?
4. Bagaimana bentuk komunikasi karyawan Kedai Kopi Kaki Lima Wakeup dalam melayani pelanggan?

## C. Pelanggan Loyal

**Kehandalan**

1. Bagaimana menurut anda kemampuan karyawan Wakeup dalam memberikan pelayanan?
2. Apakah karyawan Wakeup tepat waktu dalam melayani pelanggan?

**Daya Tanggap**

1. Apakah menurut anda karyawan Kedai Kopi Kaki Lima Wakeup sigap, cepat dan tanggap dalam merespon pelanggan?
2. Apakah pelayanan Kedai Kopi Kaki Lima Wakeup sudah memenuhi kebutuhan anda?

**Jaminan Kepastian**

1. Apa yang membuat anda lebih mempercayai dan memilih Kedai Kopi Kaki Lima Wakeup dari pada Kedai Kopi Kaki Lima lainnya?
2. Apakah menurut anda karyawan Wakeup ini bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggannya ?

**Empati**

1. Apakah karyawan Wakeup memiliki komunikasi yang baik dalam melayani pelanggan?
2. Bagaimana sikap yang diberikan karyawan Wakeup dalam melayani pelanggan?

**Bukti Fisik**

1. Bagaimana menurut anda tampilan fisik (parkiran, peralatan dan perlengkapan) di Kedai Kopi Kaki Lima Wakeup?
2. Bagaimana anda mendapatkan informasi tentang Kedai Kopi Kaki Lima Wakeup ?
3. Bagaimana Kedai Kopi Kaki Lima Wakeup ini membuat anda tertarik untuk mendatang atau mencoba ?

## Lampiran 2

**DOKUMENTASI****A. Dokumentasi Wawancara dengan Kedai Kopi Kaki Lima Wakeup, Kopi Fresh Jalanan, dan Dhall Kopi.**

B. Dokumentasi Rekapitulasi Bulanan Kedai Kopi Kaki Lima Wakeup Kota Kediri

The image shows three hand-drawn monthly sales reports for a coffee shop in Kediri. Each report is titled 'Rekap Bulanan' and includes columns for 'Bulan' (Month), 'Jumlah Pelanggan Legal' (Number of Legal Customers), 'Jumlah Pelanggan Tidak Legal' (Number of Illegal Customers), 'Total Pembelian' (Total Purchases), and 'Pendapatan Kotor' (Gross Revenue). The reports cover the months from January to December for the year 2019. The total number of legal customers for the year is 6,639, and the total gross revenue is Rp 85,296,000.

Bulan	Jumlah Pelanggan Legal	Jumlah Pelanggan Tidak Legal	Total Pembelian	Pendapatan Kotor
Januari	10	520	530	Rp 6.180.000
Februari	12	530	542	Rp 6.240.000
Maret	15	540	555	Rp 6.330.000
April	15	530	545	Rp 6.270.000
Mai	20	550	570	Rp 6.510.000
Juni	21	558	579	Rp 6.666.000
Juli	22	571	593	Rp 6.814.000
Agustus	25	530	555	Rp 6.399.000
September	30	510	540	Rp 6.234.000
Oktober	34	525	559	Rp 6.390.000
November	32	530	562	Rp 6.420.000
Desember	32	530	562	Rp 6.420.000
Jumlah	6.639	7.187	7.189	Rp 85.296.000

C. Dokumentasi Saat Melayani Pelanggan





D. Dokumentasi Wawancara dengan Pelanggan Wakeup



E. Dokumentasi Area Parkir dan situasi di Malam Hari



## Lampiran 3

## SURAT IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kediri 64127 Telp. (0354) 689282 Fax. (0354) 686564  
 Website: www.iainkediri.ac.id

Nomor : 1274/In.36/D4.1/PP.04.01.08/9/2022 Kediri, 9 September 2022  
 Lamp. : -  
 Perihal : **Permohonan Observasi**

Kepada Yth.  
 Owner Kedai Kopi Kaki Lima WAKEUP,  
 Jl. Brawijaya, Kediri kota.  
 di

T E M P A T

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan tugas akhir/menyusun skripsi yang diberikan kepada mahasiswa, maka kami mohon bantuan kepada Bapak/Ibu Owner Kedai Kopi Kaki Lima WAKEUP, untuk memberikan kesempatan/ijin kepada mahasiswa yang tersebut di bawah ini, untuk melakukan observasi guna memperoleh data-data yang diperlukan.

Nama : Bella Marda Serawati  
 Nomor Induk : 931301718  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya disampaikan banyak terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*



...an I,  
 ...ing Fatmawatie, SE, MM  
 NIP. 19740528 200312 2 001

## Lampiran 4

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN****SURAT PERNYATAAN PENELITIAN**

Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, semoga kita senantiasa mendapat limpahan taufiq dan hidayah dari Allah SWT.

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nova Nur Cahyani  
Jabatan : *Owner* Kedai Kopi Kaki Lima Wakeup Kediri

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Bella Marda Serawati  
NIM : 931301718  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah melaksanakan Observasi dan penelitian di Kedai Kopi Kaki Lima Wakeup Kediri dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : **"Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi Kaki Lima Wakeup Kota Kediri"**.

Demikian surat pernyataan ini dibuat, dengan harapan dapat memberikan manfaat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.  
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kediri, 16 September 2022



*Nova Nur Cahyani*  
Nova Nur Cahyani  
Owner

## Lampiran 5

## KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI



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

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kediri 64127 Telp. (0354) 689282 Fax. (0354) 686564  
 Website: www.iainkediri.ac.id

## DAFTAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Bella Marda Serawati  
 N I M : 931301718  
 Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah  
 Tahun Akademik : 2022 / 2023  
 Judul Skripsi : Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas  
 Pelanggan Pada Kedai Kopi Kati Lima Wakeup Kota  
 Kediri

No	Tanggal Konsultasi	Perintah Dosen Pembimbing	Tanda Tangan
1	09 Feb 2022	1. Penambahan data pada latar belakang 2. Pembahasan tata cara penulisan proposal skripsi yang benar	
2	23 Mar 2022	1. Penguatan pada objek penelitian	
3	04 April 2022	1. Pembahasan penelitian terdahulu 2. Pemfokusan jumlah narasumber	
4	06 Mei 2022	ACC Bab 1, 2, 3	
5	14 Juni 2022	Seminar proposal	
6	27 Juni 2022	1. Pembahasan judul skripsi 2. Penambahan data tahun terbaru di latar belakang	
7	12 Agust 2022	1. Pembahasan judul skripsi sekaligus objek penelitian 2. Penambahan data pada latar belakang 3. Pembahasan tata cara penulisan proposal skripsi yang benar	
8	19 Sept 2022	ACC Bab 1, 2, 3	
9	04 Okt 2022	Bimbingan Bab 4, 5, 6	
10	03 Nov 2022	ACC Skripsi	

Kediri, 22 November 2022  
 Dosen Pembimbing,

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



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

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kediri 64127 Telp. (0354) 689282 Fax. (0354) 686564  
 Website: www.iainkediri.ac.id

**DAFTAR KONSULTASI SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Bella Morda Serawati  
 N I M : 931301718  
 Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah  
 Tahun Akademik : 2022/2023  
 Judul Skripsi : Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan  
 Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi Kaki Lima Wakeup  
 Kota Kediri

No	Tanggal Konsultasi	Perintah Dosen Pembimbing	Tanda Tangan
1	10 Jan 2022	1. Pembetulan Judul 2. Penambahan data pada latar belakang	
2	24 Feb 2022	1. Pembetulan tata cara penulisan proposal skripsi yang benar	
3	04 April 2022	1. Pembetulan penelitian terdahulu 2. Pemfokusan jumlah narasumber	
4	09 Mei 2022	ACC Bab 1, 2, 3	
5	14 Juni 2022	Seminar Proposal	
6	27 Juni 2022	1. Pembetulan fokus judul skripsi 2. Penambahan data tahun terbaru di latar belakang	
7	12 Agus 2022	1. Pembetulan judul skripsi sekaligus objek 2. Penambahan data pada latar belakang 3. Pembetulan tata cara penulisan proposal skripsi yang benar	
8	19 Sept 2022	ACC Bab 1, 2, 3	
9	04 Okt 2022	Bimbingan Bab 4, 5, 6	
10	07 Nov 2022	ACC Skripsi	

Kediri, 22 November 2022

Dosen Pembimbing,

Mundhori, ME.

NIP. 19870222 201903 1 004

## Lampiran 6

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Bella Marda Serawati, sering disapa dengan nama Bella. Lahir di Kediri, tanggal 09 November 1999. Merupakan anak Kedua dari 4 (empat) bersaudara dari pasangan Bapak Agus Sutrisno dan Ibu Nuning Agustin. Tempat tinggal di Ds.Tempurejo Dsn.Kresek Kec.Pesantren Kota Kediri.

## 1. Pendidikan

TK Dharmawanita 2	2004-2006
SDN Tempurejo 2	2006-2012
SMP NEGERI 5 Kediri	2012-2015
SMAN 7 Kediri	2015-2018
Sarjana (S-1) IAIN Kediri	2018-2022