

**PERAN STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Bengkel Cepoko Jaya Motor di Desa Cepoko
Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk)**

SKRIPSI

Disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE)



Disusun oleh :

AHMAD MUZZAMIL (931305916)

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

2023

Halaman Judul

**PERAN STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Bengkel Cepoko Jaya Motor di Desa Cepoko Kecamatan Berbek
Kabupaten Nganjuk)**

SKRIPSI

Ditulis Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :

AHMAD MUZZAMIL

9313.059.16

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI
2023**

Halaman Persetujuan

PERAN STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN

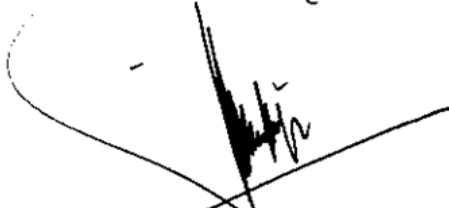
(Studi pada Bengkel Cepoko Jaya Motor di Desa Cepoko Kecamatan Berbek
Kabupaten Nganjuk)

AHMAD MUZZAMIL

NIM. 9313.059.16

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Achmad Munif, SE., MM
NIP. 19691025 200312 1 001

Pembimbing II



Ulfi Dina Hamida, M.Pd
NIDN. 2021029005

NOTA DINAS

Kediri, 23 Desember 2022

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, Bapak 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 : AHMAD MUZZAMIL
NIM : 9313.059.16
Judul : PERAN STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Bengkel Cepoko Jaya Motor di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk)

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

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



Achmad Munif, SE., MM
NIP. 19691025 200312 1 001

Pembimbing II



Ulfi Diga Hamida, M.Pd
NIDN. 2021029005

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 12 Januari 2023

Nomor
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

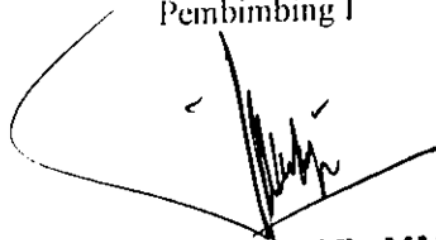
Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : AHMAD MUZAMMIL
NIM : 9313.059.16
Judul : PERAN STRATEGI PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Bengkel Cepoko Jaya Motor di Desa
Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk)

Setelah diperbaiki dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 12 Januari 2023, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Achmad Munif, SE., MM
NIP. 19691025 200312 1 001

Pembimbing II



Ulfi Dina Hamida, M.Pd
NIPN. 2021029005

HALAMAN PENGESAHAN


**PERAN STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN**
(Studi pada Bengkel Cepoko Jaya Motor di Desa Cepoko Kecamatan Berbek
Kabupaten Nganjuk)

AHMAD MUZAMMIL
NIM. 9313.059.16

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 12 Januari 2023.

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Arif Zunaidi, S.HI., M.El
NIDN. 2007048202


(.....)

2. Penguji I
Achmad Munif, SE., MM
NIP. 19691025 200312 1 001


(.....)


3. Penguji II
Ulfi Dina Hamida, M.Pd
NIDN. 2021029005


(.....)

Kediri, 12 Januari 2023

Dehan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Imam Annas Mushihun, M.HI
NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

مَنْ حُرِمَ الرَّفْقَ حُرِمَ الْخَيْرِ أَوْ مَنْ يُحْرَمُ الرَّفْقَ يُحْرَمُ الْخَيْرِ

“Barang siapa dijauhkan dari sifat lemah lembut (kasih sayang), berarti ia
dijauhkan dari kebaikan.”

(HR. Muslim)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rasa syukur yang teramat dalam atas kehadiran Allah SWT.

Skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku Bapak Moh. Manshur dan Ibu Chorunnikmah yang telah memberikan dukungan materi dan non materi. Serta Kakak saya yang bernama Roni Nuril Bashiroh, yang selalu mendoakanku. memberiku motivasi, serta semangat sehingga aku bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Dan untuk teman-temanku yang tak pernah lelah memberiku dukungan, motivasi, serta arahan dari semua teman-temanku yang tak bisa ku sebutkan satu-persatu.

ABSTRAK

AHMAD MUZZAMIL, 2023. *Peran Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Cepoko Jaya Motor Di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk)*, Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri. Dosen Pembimbing: (1) Achmad Munif, SE., MM dan (2) Ulfi Dina Hamida, M.Pd.

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Kunci sukses agar bengkel memiliki nilai kualitas yang baik adalah dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas tentu menjadi harapan bagi para pelanggan. Di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk terdapat Bengkel sepeda motor yang dikenal oleh masyarakat sebagai bengkel yang dapat menangani perbaikan motor yang tidak dapat diperbaiki oleh bengkel lainnya. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk meninjau kembali strategi pelayanan pada bengkel Cepoko Jaya Motor di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan penelitian deskriptif. Penelitian ini mengambil lokasi di Bengkel Cepoko Jaya Motor RT. 01 RW. 03 Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini yaitu: Observasi, Wawancara, dan Pencatatan dokumen.

Berdasarkan Hasil penelitian bahwa Strategi pelayanan pada Bengkel Cepoko Jaya Motor adalah Dari segi keandalan terletak pada kemampuan karyawan memperbaiki kendaraan, Kerapihan hasil dan perbaikan yang tepat waktu; Dari segi daya tanggap cepat tanggap selalu siap memberikan pelayanan kepada para pelanggan dengan maksimal dan secara teliti; Dari segi kepastian/jaminan (*assurance*), hasil perbaikan motor sesuai dengan keinginan pelanggan atau standar kualitas motor dan jaminan pengembalian pembelian barang dari toko jika ada barang yang rusak atau cacat; Dari segi empati/kepedulian (*empathy*), karyawan yang ramah dan memberikan bantuan yang diperlukan oleh pelanggan; Dari segi bukti fisik (*tangibles*) di Bengkel Cepoko Jaya Motor terdapat ruang tunggu dengan fasilitas seperti tempat duduk, kipas angin, televisi, dan audio sistem serta minuman gratis untuk para pelanggan. Dari segi kelengkapan layanan Bengkel Cepoko Jaya motor memiliki menu yaitu tune up, servis ringan dan servis berat. Peran strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada bengkel Cepoko Jaya Motor ditunjukkan pada memberikan rasa kenyamanan pada pelanggan; Meningkatkan kepercayaan pelanggan; dan Menumbuhkan sikap loyalitas pelanggan. Dengan demikian strategi pelayanan Bengkel Cepoko Jaya Motor berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Peran Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Cepoko Jaya Motor Di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk)”.

Sholawat serta salam tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW, Yang telah membimbing umatnya menuju cahaya keimanan, jalan yang diridhoi Allah SWT. Semoga kita termasuk golongan umat yang mendapat shafa’atnya *fiyaumi al-qiyamah*, Amin.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Bapak Dr. Hj. Naning Fatmawati, SE., MM selaku Kaprodi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
4. Bapak Achmad Munif, SE., MM dan Ibu Ulfi Dina Hamida, M.Pd selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Kediri.
6. Kedua orang tuaku, Bapak Moh. Manshur dan Ibu Chorunnikmah, serta seluruh keluarga besar yang mendukung serta do’a yang selalu diberikan sehingga skripsi ini terselesaikan
7. Pemilik Bengkel Cepoko Jaya Motor yaitu Bapak Abiyusuf Rouchul Anwas yang telah memberikan izin observasi/penelitian sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

8. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan semangat, sehingga penulis menyelesaikan studi ini dengan baik.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya dan karya tulis ini dapat bermanfaat. Aamiin. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan kami terima dengan senang hati.

Kediri, 30 Desember 2022

(Ahmad Muzzamil)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Kegunaan Penelitian	13
E. Telaah Pustaka.....	14
BAB II LANDASAN TEORI.....	17
A. Konsep Peran.....	17
B. Strategi.....	17

C. Pelayanan.....	18
D. Kepuasan Konsumen	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	27
B. Lokasi Penelitian	28
C. Sumber Data	28
D. Metode Pengumpulan Data	29
E. Analisis Data	31
F. Pengecekan Keabsahan Data	32
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	34
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	34
B. Paparan Data.....	37
C. Temuan Penelitian	54
BAB V PEMBAHASAN	58
A. Strategi Pelayanan Pada Bengkel Cepoko Jaya Motor Di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk.....	58
B. Peran Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Cepoko Jaya Motor Di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk	64
BAB VI PENUTUP	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	I
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	XI

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Perbandingan Bengkel di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk.....	5
Tabel 2. Jumlah Pelanggan di Bengkel Cepoko Jaya Motor Tahun 2017 – 2021 ..	9
Tabel 3. Strategi Pelayanan di Bengkel Cepoko Jaya Motor Tahun 2017 – 2021	10
Tabel 4. Kepuasan Pelanggan di Bengkel Cepoko Jaya Motor Tahun 2017 – 2021	11
Tabel 5 Indikator dan Skor Kepuasan Pelanggan di Bengkel Cepoko Jaya Motor Tahun 2017 – 2021	52
Tabel 6 Kepuasan Pelanggan di Bengkel Cepoko Jaya Motor Tahun 2017 – 2021	53
Tabel 7. Strategi Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Bengkel Cepoko Jaya Motor Tahun 2017 – 2021	65

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Wawancara	I
Lampiran 2. Dokumentasi	IV
Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian	VI
Lampiran 4. Daftar Konsultasi Skripsi.....	IX