

**PERAN DIVERSIFIKASI PRODUK DAN PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN PENJUALAN
(Studi Kasus Kedai Susu Racik Mak Tam Kota Kediri)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi
(S.E.)



Ditulis oleh
ANISYA RAHMAWATI
NIM 9313.335.15

**PRODI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
IAIN KEDIRI
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

**PERAN DIVERSIFIKASI PRODUK DAN PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN PENJUALAN**

(Studi Kasus Kedai Susu Racik Mak Tam Kota Kediri)

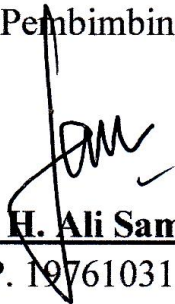
Ditulis oleh

ANISYA RAHMAWATI

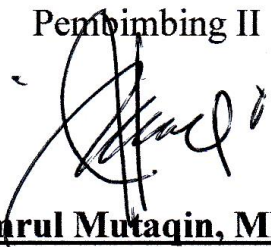
NIM 9313.335.15

Disetujui oleh:

Pembimbing I


Dr. H. Ali Samsuri, MEI
NIP. 197610312009011003

Pembimbing II


Amrul Mutaqin, MEI
NIP. 1976050720011013

NOTA DINAS

Kediri, 13 Juni 2022

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

Assamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan Skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Anisya Rahmawati

NIM : 931333515

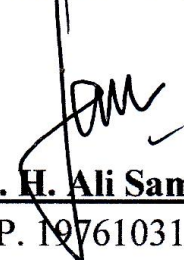
Judul : Peran Diversifikasi Produk Dan Pelayanan dalam Meningkatkan Penjualan (Studi Kasus Kedai Susu Racik Maktam Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Srata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsianya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah. Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. H. Ali Samsuri, MEI
NIP. 197610312009011003

Pembimbing II



Amrul Mutaqin, MEI
NIP. 1976050720011013

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 13 Juni 2022

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

Assamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirim berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Anisya Rahmawati

NIM : 931333515

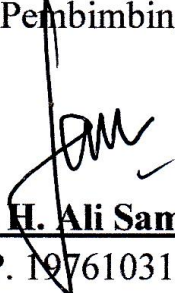
Judul : Peran Diversifikasi Produk Dan Pelayanan dalam Meningkatkan Penjualan (Studi Kasus Kedai susu Racik Maktam Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunnya sesuai petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 18 Juli 2022, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesedian ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I


Dr. H. Ali Samsuri, MEI
NIP. 197610312009011003

Pembimbing II


Amrul Mutaqin, MEI
NIP. 1976050720011013

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN DIVERSIFIKASI PRODUK DAN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN

(Studi Kasus Kedai Susu Racik Maktam Kota Kediri)

ANISYA RAHMAWATI

NIM. 9313.335.15

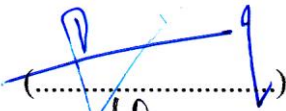
Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri(IAIN)
Kediri pada tanggal 18 Juli 2022

Tim penguji

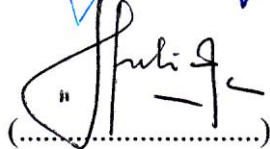
1. Penguji Utama
Dijan Novia Saka, SE,MM
NIDN. 0714127001
2. Penguji I
Dr. Binti Mutafarida, MEI
NIDN. 2104108403
3. Penguji II
Dr. Yuliani, MM
NIP. 19840710 2019032009



(.....)



(.....)



(.....)

Kediri, 18 Juli 2022
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H Imam Annas Mushlih, MHI
NIP. 19750101 1998031002

MOTTO

“ Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan. Karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan kepada Tuhan, berharaplah

(QS. Al-Insyirah: 6-8)

“Kamu tidak bisa kembali dan mengubah masa lalu, maka dari itu tataplah masa depan dan jangan buat kesalahan yang sama dua kali”

(Anisya Rahma)

“Hiduplah seakan-akan kamu akan mati hari esok dan belajarlh seolah kamu akan hidup selamanya”

(Mahatma Gandhi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini kupersembahkan untuk :

1. Teruntuk kedua orang tua saya tercinta, Bapak Sarjono dan Ibu Jamiati, yang selalu membimbing dan mendoakan dengan penuh ketulusan, yang telah berjuang dengan penuh keikhlasan, yang telah memberikan segala kasih sayangnya dengan penuh rasa ketulusan..
2. Teruntuk suamiku Samsul Huda dan anakku Muhammad Azril Saputra, yang selalu memberikan motivasi dan semangat selama penyusunan skripsi ini.
3. Teruntuk dosen pembimbing saya Bapak Dr. Ali Samsuri, M.El. dan Bapak Amrul Mutaqin, M.El. yang senantiasa membimbing, mengingatkan, menegur dan memotivasi dalam mengerjakan skripsi.
4. Teruntuk sahabat-sahabat saya M. Bayu Adji, Elviyan, Era Prasta, Dea Eka, Munawarotul Fikriya, Koshiatul, Dika Nurkumala yang bersedia berbagi ilmu wawasan, yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, serta waktu untuk membantu terselesainya skripsi ini.
5. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih untuk semua yang telah diberikan, semoga dapat menjadi pelajaran bagi kami kelak nanti.

ABSTRAK

Anisya Rahmawati, Peran Diversifikasi Produk Dan Pelayanan Dalam Meningkatkan Penjualan (Studi Kasus Kedai Susu Racik Maktam Kota Kediri). Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri. Dosen Pembimbing Dr. Ali Samsuri, M.EI. dan Amrul Mutaqin, M.EI.

Kata Kunci : Diversifikasi Produk, Pelayanan, Meningkatkan Penjualan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui diversifikasi produk pada kedai susu racik Mak Tam di Kota Kediri. Dengan diversifikasi produk suatu perusahaan dapat memberikan inovasi produk terbaru agar tidak ketinggalan zaman dan konsumen supaya tidak bosan dan lari untuk mencari produk lainnya. Memberikan keuntungan juga bagi perusahaan dengan adanya diversifikasi produk dapat meningkatkan perolehan laba, jika produk yang terbaru banyak diminati konsumen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif, menggunakan informan sebagai subjek penelitian yaitu pemilik kedai susu racik mak tam. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara wawancara dan dokumentasi. Uji keabsahan data divalidasi dengan menggunakan metode triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kedai susu racik maktam kota Kediri, menggunakan peran diversifikasi produk dan pelayanan dalam meningkatkan penjualan. Dan sebelum adanya diversifikasi produk maktam hanya menjual 7 varian rasa dan setelah adanya diversifikasi produk kini maktam telah menjual sebanyak 13 varian rasa.. Nilai proposisi berupa susu racik maktam siap diminum, saluran penjualan berupa lokasi yang strategis. Hubungan pelanggan mengutamakan layanan yang baik dan cepat. Arus pendapatan berasal dari penjualan produk. Sumber daya utamanya adalah fisik, sumber daya manusia dan finansial. Aktifitas kunci berupa aktifitas penjualan dari buka sampai tutupnya kedai. Mitra utama kedai susu racik maktam ialah pelopor susu racik kemasan. Peneliti menilai bahwa kedai susu racik maktam di Jl. Penanggungan No.43 Bandar Lor Kecamatan Mojojoto Kota Kediri layak untuk diteruskan menggunakan *peran diversifikasi produk*.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbil'aalamin, atas berkat rahmat Allah yang Maha Kuasa, skripsi dengan judul Peran Diversifikasi Produk dan Pelayanan Dalam Meningkatkan Penjualan (Studi Kasus Kedai Susu Racik Maktam Kota Kediri) ini dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat dan salam marilah kita curahkan kehadiran junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW, yang telah membimbing kita (umatnya) menuju cahaya Iman dan Islam. Penulis menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini. Ucapkan terima kasih ini dipersembahkan kepada terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
2. Bapak Dr. Imam Annas Mushlihin, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
3. Ibu Nuril Hidayati, M. Hum, selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah
4. Bapak Dr. Ali Samsuri, M.EI. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Amrul Mutaqin, M.EI. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan
5. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Ekonomi Syariah
6. Kedua orang tuaku, Bapak Sarjono dan Ibu Jamiati, kepada suami Samsul Huda dan anak Muhammad Azril Saputra, serta segenap keluarga besar yang selalu memberikan motivasi, kasih sayang dan doa
7. Kedai Susu Racik Mak Tam Kota Kediri sebagai tempat terselenggaranya penelitian, khususnya kepada pemilik kedai susu racik maktam Bapak Ilham Fauzi dan karyawan kedai susu racik maktam kota kediri. penulis menyadari bahwa dalam penyusunan

skripsi ini banyak kekurangan dan kesalahan baik dari segi penulisan, referensi, maupun materi yang ada. Oleh karena itu penulis berharap kepada semua pihak agar memberikan kritik dan saran demi perbaikan selanjutnya.

Kediri, 13 Juni 2022

Penulis,

Anisya Rahmawati
NIM. 931333515

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Telaah Pustaka	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
A. Diversifikasi Produk	Error! Bookmark not defined.
1. Tujuan diversifikasi produk	Error! Bookmark not defined.
2. Manfaat dari diversifikasi produk	Error! Bookmark not defined.
3. Jenis strategi diversifikasi	Error! Bookmark not defined.
4. Faktor yang mendorong strategi diversifikasi produk	Error! Bookmark not defined.
5. Indikator diversifikasi produk	Error! Bookmark not defined.

6. Pengaruh Diversifikasi Produk Terhadap Peningkatan Penjualan..	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
B. Teori Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
C. Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
1. Tujuan kualitas pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
D. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
E. Dimensi Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
F. Pelayanan Dalam Islam	Error! Bookmark not defined.
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Kehadiran Peneliti	Error! Bookmark not defined.
C. Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
E. Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
F. Pengecekan Keabsahan Data	Error! Bookmark not defined.
G. Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
H. Tahap-Tahap Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL TEMUAN	Error! Bookmark not defined.
defined.	
A. Gambaran Umum	Error! Bookmark not defined.
B. Paparan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Diversifikasi Produk	Error! Bookmark not defined.
2. Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
3. Meningkatkan Penjualan.....	Error! Bookmark not defined.
C. Temuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Diversifikasi Produk	Error! Bookmark not defined.
2. Pelayanan	Error! Bookmark not defined.

3. Meningkatkan Penjualan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Diversifikasi Produk dan Pelayanan di Kedai Susu Racik Mak TAM Kota Kediri	Error! Bookmark not defined.
1. Diversifikasi Produk	Error! Bookmark not defined.
B. Peran Diversifikasi Produk dan Pelayanan dalam Meningkatkan Penjualan di Kedai Susu Racik Mak Tam Kota Kediri	Error! Bookmark not defined.
1. Peran Diversifikasi Produk	Error! Bookmark not defined.
2. Pelayanan dalam Meningkatkan Penjualan	Error! Bookmark not defined.
3. Pelayanan dalam Islam	Error! Bookmark not defined.
BAB VI PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 data kedai susu di kecamatan mojoroto kota kediri tahun 2020-2022.....	3
Tabel 1.2 data pembandingan kedai susu yang berada di kecamatan mojoroto kota kediri tahun 2020-2022.....	4
Tabel 4.1 varian rasa susu racik mak tam di Jl. Penanggungan Kota Kediri tahun 2020-2022.....	43
Tabel 4.2 Wawancara konsumen susu racik mak tam	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	58
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	59
Lampiran 3. Surat Keterangan Bukti Penelitian	60
Lampiran 4. Daftar Konsultasi Skripsi.....	61
Lampiran 5. Dokumentasi Foto Penelitian.....	63
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	71