

SKRIPSI

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS PELANGGAN PADA KEDAI MACOA PAREPARE
(ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM)**



OLEH

**MUHAMMAD FARSYAL YUZAGAUTAMA
NIM : 17.2400.026**

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

2021

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS PELANGGAN PADA KEDAI MACOA PAREPARE
(ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM)**



OLEH

**MUHAMMAD FARSYAL YUZAGAUTAMA
NIM : 17.2400.026**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut
Agama Islam Negeri Parepare

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

2021

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Macoa Parepare (Analisis Etika Bisnis Islam)

Nama Mahasiswa : Muhammad Farsyal Yuzagautama

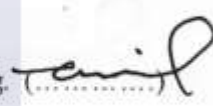
Nomor Induk Mahasiswa : 17.2400.026

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam


Program Studi : Ekonomi Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.2835/In.39.8/PP.00.9/12/2020

Disetujui oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. 

NIP : 19730129 200501 1 004

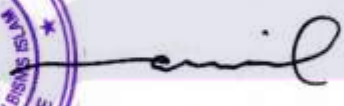
Pembimbing Pendamping : Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. 

NIP : 19610320 199403 1 004

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004



PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Macoa Parepare (Analisis Etika Bisnis Islam)

Nama Mahasiswa : Muhammad Farsyal Yuzagautama

Nomor Induk Mahasiswa : 17.2400.026


Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

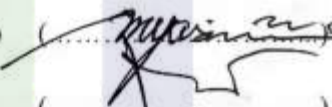
Program Studi : Ekonomi Syariah

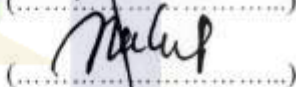
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.2835/In.39.8/PP.00.9/12/2020

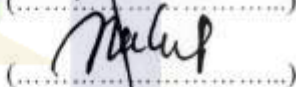
Tanggal Kelulusan : 25 Agustus 2021

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. (Ketua) 

Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. (Sekretaris) 

Dr. M. Nasri Hamang, M.Ag. (Anggota) 

Dra. Rukiah, M.H. (Anggota) 

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ
وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt. berkat hidayah, taufik dan Maunah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda tercinta Herni Mahmuddin, S.KM., dan Ayahanda Muhammad Natsir Hasan, S.E., yang senantiasa mendukung dan memberikan doa tulusnya, sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M. Ag., sebagai pembimbing utama dan Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd., sebagai pembimbing pendamping, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan dan menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras sebagai pemimpin di kampus tercinta IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta jajarannya atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa(i) IAIN Parepare.

3. Ibu Dr. Rusnaena, M.Ag. sebagai Ketua Prodi Ekonomi Syariah, atas arahan dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini dengan baik.
4. Bapak Dr. Hannani, M.Ag., selaku Dosen Penasehat Akademik atas saran dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di IAIN Parepare.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ekonomi Syariah yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
6. Bapak dan Ibu Staf dan admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dan memberi support penulis selama studi di IAIN Parepare.
7. Sahabat dan teman-teman dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah memberikan sumbangsinya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada teman-teman dari KSEI FENS IAIN Parepare telah memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada seluruh teman-teman dari prodi Ekonomi Syariah yang telah memberikan dukungannya dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Terima Kasih kepada pemilik Kedai Macoa Parepare Muhammad Alif Rahman, S.E., yang telah membantu dalam memudahkan pengerjaan skripsi ini.
11. Terima Kasih untuk sahabat seperjuangan Jayadi Mahendra, Andi Nur Ihsan Reza Wahyudi, Nurul Asmi Pratiwi, Nur Mutia Said, Nurul Qisty, Penni Safitri, Muhammad Misran yang sama-sama berjuang memperoleh gelar Sarjana selama study di IAIN Parepare
12. Terima kasih juga kepada seluruh teman yang menanyakan kapan saya Sarjana, sehingga memotivasi penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, maupun materil hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. berkenan menilai segala kebaikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat pahala-Nya.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan ini. Kritik dan saran demi perbaikan penelitian ini sangat diharapkan dan akan diterima sebagai bagian untuk perbaikan kedepannya sehingga menjadi penelitian yang lebih baik, pada akhirnya peneliti berharap semoga hasil penelitian ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 28 Mei 2021
16 Syawal 1442

Penulis,


MUHAMMAD FARSYAL YUZAGAUTAMA
NIM. 17.2400.026



PAREPARE

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Farsyal Yuzagautama
Nim : 17.2400.026
Tempat/Tgl. Lahir : Parepare, 18 Oktober 1999
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Macoa Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 28 Mei 2021

Penyusun


Muhammad Farsyal Yuzagautama
17.2400.026


vii
PAREPARE

ABSTRAK

Muhammad Farsyal Yuzagautama. *Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Macoa Parepare* (dibimbing oleh Muhammad Kamal Zubair, dan Moh. Yasin Soumena).

Persaingan usaha kedai semakin ketat hingga para konsumen juga selektif dalam menentukan suatu kedai untuk dikunjungi, hal tersebut mengharuskan pelaku usaha kedai tidak hanya menyediakan produk yang memiliki suatu nilai juga termasuk dalam menjaga kepuasan pelanggan untuk menarik kembali pelanggan-pelanggan tersebut. Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indikator strategi pelayanan dan bagaimana upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Kedai Macoa Parepare dengan Analisis Etika Bisnis Islam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan mengumpulkan data menggunakan pengamatan (observasi), wawancara dan dokumentasi. Adapun teknis analisis data yang digunakan yaitu metode reduksi data, penyajian data, verifikasi data.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa : 1) Strategi pelayanan Kedai Macoa Parepare dalam meningkatkan kepuasan pelanggan: pelayanan baik, empati terhadap pelanggan, produk yang bervariasi, serta harga produk murah. Indikator tersebut terlihat dalam Etika Bisnis Islam, yakni prinsip amanah dan keadilan. 2) upaya Kedai Macoa Parepare dalam meningkatkan kepuasan pelanggan: mengajari pelanggan membuat kopi, sikap dkiritik, bertukar pikiran maupun berbagi ilmu, dan sikap ramah. Upaya tersebut telah sesuai dengan Etika Bisnis Islam, yakni prinsip amanah, adil, dan jujur, tetapi loyalitas kognitif dan Konatif dianggap tidak berkaitan.

Kata Kunci: Etika Bisnis Islam, Loyalitas Pelanggan, Strategi Pelayanan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.i
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
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. Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Tinjauan Teori	Error! Bookmark not defined.
1. Strategi Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2. Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Etika Bisnis Islam.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
D. Kerangka Pikir.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

- B. Lokasi dan Waktu Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- C. Fokus Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- D. Jenis dan Sumber Data **Error! Bookmark not defined.**
- E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data**Error! Bookmark not defined.**
- F. Uji Keabsahan Data..... **Error! Bookmark not defined.**
- G. Teknik Analisis Data..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... Error! Bookmark not defined.

- A. Indikator-Indikator Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Kedai Macoa Parepare..... **Error! Bookmark not defined.**
- B. Upaya Kedai Macoa Parepare Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

BAB V PENUTUP..... Error! Bookmark not defined.

- A. Simpulan..... **Error! Bookmark not defined.**
- B. Saran..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA..... Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN..... Error! Bookmark not defined.

BIODATA PENULIS..... Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagang Kerangka Pikir	33



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Hal
1	Instrumen Penelitian	VI
2	Data Mentah	VIII
3	Surat Izin Penelitian dari IAIN Parepare	X
4	Surat Izin Penelitian Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	XI
5	Surat Izin Penelitian Dari Kantor Kelurahan Cappa Galung	XII
6	Surat Selesai Meneliti dari Kantor Kelurahan Cappa Galung	XIII
7	Surat Keterangan Wawancara	XIV
8	Dokumentasi	XVIII
9	Biodata Penulis	XXI