

## DAFTAR PUSTAKA

*Al-Quran Al-Karim.*

Aifin, Zainul. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah.* Jakarta: Bhratara Karya Aksarw, 2002.

A Al-Badr, 2014. *Rifqon Ahlusunnah bi Ahlisunnah Menyikapi Fenomena Tahdzir dan Hajr,* Edisi Indonesia, Bandung: Titian Hidayah Ilahi.

Arifiin, Johan. *Etika Bisnis Islam,* Semarang: Walisongo Press, 2009.

Badoen, Faisal. *Etika Bisnis dalam Islam* Jakarta: Kencana, 2006.

Bishri, Dahlan. *Keadilan Sosial dalam Perspektif Islam.* Jakarta: Paramedia, 2005.

Djakfar, Muhammad. *Agama, Etika, dan Ekonomi (Wacana Menuju Pengembangan Ekonomi Rabbaniyah)* Malang: UIN Malang Press, 2007.

Djuwaini, Dimyauddin Pengantar Fiqh Muamalah. Cet,I, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.

Engel, J.F., Blackwell R.D., dan Mniard P., 1995. *Prilaku Konsumen, Buku Satu, Edisi Keenam.* Jakarta: Penerbit Erlangga.

Fanani,Ahwan. *Gagasan Keadilan Dalam Hukum Islam.* Semarang: Wahana Akademika

Gunawan, dan Adisucipto. 2010. *Manajemen Pemasaran.* Yogyakarta: Unit Penerbit YKPN.

\_\_\_\_\_. 2010. *Manajemen Pemasaran: Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Griffin, Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan.* Jakarta: Penerbit Erlangga, 2013.

\_\_\_\_\_. *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.* Jakarta: Erlangga, 2010

Gregorius, Fandy Tjoiptono, dan Chandra,Ph.D. 2012. *Pemasaran Strategi.* Yogyakarta: CV Andi.

Hasan, Ali. *Marketing.* Yogyakarta: Media Pressindo, 2008.

Hafihuddin, D. dan Tanjung, H. 2013. *Manajemen Syariah Dalam Praktik.* Jakarta: Gema Insani

- Halifah, *Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Komunikasi Pemasaran Pada Butik Moshaiet*, (Surabaya, Jurnal Kajian Bisnis
- Hurriyanti, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*
- Kartajaya, H. dan Sula, M.S. 2016. *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan.
- Katsir, I. 2012. *Muassah Qurthubah Tafsir Al-A;zhim*. Jakarta: Lentera Hati.
- Khatimah, H. 2011. *Penerapan Syariah Islam*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Keraf, Sony. *Etika Tuntutan dan Relevansinya*. Jakarta:Kannisius, 1999.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Oemasaran Analisis, Perancangan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: Prenhallindo.
- \_\_\_\_\_.2000. *Prinsip-prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.
- \_\_\_\_\_.2003. *Manajemen Pemasaran, Edisi Kesebelas*, Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Buku 1*. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_.2009. *Manajemen Pemasaran Buku 1*. Jakarta : Erlangga.
- Lovelock, Christoper dkk. 2011. *Pemasaran Jasa (Manusia,Teknologi, Stratego)*. Yogyakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock,Christoper H. Wrigh K. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Mancana Jaya.
- Muhammad. 2013. *Pengantar Akuntansi Syariah*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka.
- Moenir, H.A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Michael Minor, John dan C.Mowen. 2002. *Prilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- Nogi, Hesel, *Manajemen Publik*, Jakarta: Grasindo, 2005.
- Rahardjo, Dawam. *Islam dan Transformasi Sosial Ekonomi*, 1999.

- S, Ahmad. 2016. *Sanad Shahih Juz 1*. Jakarta: Pustaka Azaam.
- Salam, Buharnuddin Etika Sosial. Jakarta: Rineka Cipta, 1994.
- Sayyid Sabiq, *Islamuna*, (Beirut: Daar Al-Kitab Al-Arabi, tth.).
- Swasta, Basu “*Manajemen Pemasaran Modern*”, Yogyakarta: Liberty, 2009..
- Setyobudi, dan Daryanto. I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Supadi, Ahmad, Didiek. *Sistem Lembaga Keuangan Ekonomi Syariah dalam Pemberdayaan Ekonomi Rakyat*, Semarang: Pustaka Rizki Putra, 2013.
- Sangadji, Mamang, Etta dan Sopiah. *Prilaku konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset, 2003.
- Sumarni, Murti dan Shuprihanto, John. *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: Liberty, 1995.
- Simorangkir, O.P *Etika: Bisnis, Jabatan, dan Perbankan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Silalahi, Ulber. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama. 2010..
- Triptono, Fandy. 2017. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tim Penyusun, 2020, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Institut Agama Islam Negeri Parepare*.
- Umar, Husain. *Desain Penelitian Manajemen Startegik* . Jakarta: Raja Grafindo, 2010.
- Utami, W. Christina. 2006. *Manajemen Ritel Strategi dan Implemntasi Ritel Moderen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia.

### **Skripsi dan Jurnal**

- Arifah, Tutik. 2011. “Strategi Pengembangan Industri Kecil di Kecamatan Jambu Kabupaten Semarang”, Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang
- Dharmmesta, B.S, “Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Penalti”. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, 1999.
- Mardalis, Ahmad. 2005 “Meraih Loyalitas Pelanggan”, Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2005.
- Muhammad Rizal Afandi, Trias Setyowati, dan Nur Saidah, “Dampak Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Dira Cafe Dan Pool Pontang Ambulu Jembe”, Jurnal: Penelitian Ipteks, Vol.4, Tanggal 1 Januari 2019.
- Muhammad Akbar Fatria, Strategi Pengembangan Industri Rumah Tangga Di Kota Pekanbaru (Study Kasus Usaha Jamur Crispy Industri Pengolahan Jamur Tiram)”, Skripsi: Faculty of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia.
- Shellyana J. dan Basu S.D, “Pengaruh Ketidakpuasan pengguna, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi terhadap Keputusan Perpindahan Merek”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, 2002.
- Shohib Muttaqin. 2020 “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen pada Loods Coffe Shop Tulangagung”, Skripsi Universitas Islam Negeri Maulana Ibrahim Malang.
- Towi Umi Rochima, “Strategi Pengembangan Usaha Growbox Jamur Tiram Pada CV Ideas Indonesia, Bandung, Jawa Barat”, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Tutik Arifah. 2011. “Strategi Pengembangan Industri Kecil di Kecamatan Jambu Kabupaten Semarang” , Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, Semarang.
- Vivianli Liu. 2016. “Analisis Pengaruh Kualias Pelayanan Harga dan Suasana Café Terhadap Kepuasan Konsumen do Goebox Cafe”, Skripsi: Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

### **Internet**

- Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.web.id>.
- Al-Quran Kementrian Agama, <https://quran.kemenag.go.id>.

# LAMPIRAN





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM  
Jl. AmalBakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307**

**VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN  
SKRIPSI**

**NAMA MAHASISWA : MUHAMMAD FARSYAL YUZAGAUTAMA**  
**NIM : 17.2400.026**  
**FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**PRODI : EKONOMI SYARIAH**  
**JUDUL : STRATEGI PELAYANAN DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN  
PADA KEDAI MACOA PAREPARE (ANALISIS  
ETIKA BISNIS ISLAM)**

**Instrumen Penelitian**

1. Bagaimana bentuk strategi yang digunakan oleh pemilik Kedai Macoa Kota Parepare?
2. Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kedai Macoa Parepare?
3. Bagaimana bentuk produk yang ditawarkan oleh Kedai Kopi Macoa Parepare dalam meningkatkan Kepuasan Konsumen?
4. Bagaimana penawaran harga yang diberikan terhadap konsumen oleh Kedai Kopi Macoa Parepare?
5. Bagaimana pemahaman pemilik Kedai Kopi Macoa kota parepare terhadap etika bisnis?

6. Bagaimana cara untuk menghadapi persaingan bisnis?
7. Bagaimana pemahaman pemilik usaha Kedai terhadap etika bisnis dalam strategi pelayanan?
8. Bagaimana upaya yang dilakukan Pemilik usaha Kedai agar menarik pelanggan baru agar tetap berdatangan?
9. Bagaimana langkah awal dalam melakukan pelayanan yang baik?
10. Bagaimana pemahaman pemilik usaha kedai mengenai penerapan etika bisnis islam dalam melakukan kegiatan bisnis islam?

Parepare, 17 April 2021

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Dr. Muhammad Kamal Zubar, M.Ag.  
NIP. 197301292005011004



Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd  
NIP. 196103201994031004

## DATA MENTAH

1. Bagaimana bentuk strategi yang digunakan oleh pemilik Kedai Macoa Kota Parepare?

Jawab: tidak ada strategi yang bersifat khusus, tetapi kami selalu mengutamakan dalam hal pelayanan kepada pelanggan.

2. Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kedai Macoa Parepare?

Jawab: mendekatkan diri diawal kepelanggan, ajak ngobrol, dan respon cepat ke pelanggan.

3. Bagaimana bentuk produk yang ditawarkan oleh Kedai Kopi Macoa Parepare dalam meningkatkan Kepuasan Konsumen?

Jawab: banyak menu yang kami tawarkan, dan diantara menu tersebut mereka bebas mencampurkan bahan lain misalnya walaupun menu tersebut tidak ada di daftar menu.

4. Bagaimana penawaran harga yang diberikan terhadap konsumen oleh Kedai Kopi Macoa Parepare?

Jawab: menu yang diberikan bervariasi, tergantung pelanggan yang mau pesan menu, dan menu yang kami sediakan terbilang dibawah harga rata-rata kedai lainnya.

5. Bagaimana pemahaman pemilik Kedai Kopi Macoa kota parepare terhadap etika bisnis?

Jawab: kalau dinilai dengan secara teori dan dalil, kami juga tidak paham, tetapi kami tidak pernah melanggar norma-norma ajaran Islam, seperti menjual yang haram, memakai pakaian yang sopan dan rapi, dan menutup kedai ketika sudah larut malam.



6. Bagaimana cara untuk menghadapi persaingan bisnis?

Jawab: karena pada masa sekarang kan adanya wabah covid-19 jadi kami cari cara baru seperti mengadakan pengantaran lewat pesan online kedai maco, dan memperkenalkan produk kami di media seperti Instagram.

7. Bagaimana pemahaman pemilik usaha Kedai terhadap etika bisnis dalam strategi pelayanan?

Jawab: dalam hal etika bisnis islam ditinjau dengan strategi pelayanan kami tidak paham secara teori dek, tapi sama seperti pernyataan sebelumnya kami tidak melanggar norma-norma ajaran Islam.

8. Bagaimana upaya yang dilakukan Pemilih usaha Kedai agar menarik pelanggan baru agar tetap berdatangan?

Jawab: jika ada pelanggan baru yang kami tahu, kita kenalan terlebih dahulu kita cerita, diskusi dan kita perkenalkan dengan beberapa teman yang mampir juga di kedai kami.

9. Bagaimana langkah awal dalam melakukan pelayanan yang baik?

Jawab: respon, selalu ramah, dan cepat tanggap

10. Bagaimana pemahaman pemilik usaha kedai mengenai penerapan etika bisnis islam dalam melakukan kegiatan bisnis islam?

Jawab: Saya rasa kami sudah mengaplikasikan kegiatan bisnis Islam dengan benar walaupun kami tidak tahu secara dalil, tetapi kami berusaha memberikan yang terbaik untuk pelanggan.



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

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

Nomor : B.1460/In.39.8/PP.00.9/4/2021  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE  
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Di  
KOTA PAREPARE

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : MUHAMMAD FARSYAL YUZAGAUTAMA  
Tempat/ Tgl. Lahir : PAREPARE, 18 OKTOBER 1999  
NIM : 17.2400.026  
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/EKONOMI SYARIAH  
Semester : VIII (DELAPAN)  
Alamat : BTN, TIMURAMA BLOK A, KELURAHAN LOMPOE,  
KECAMATAN BACUKIKI, KOTA PAREPARE

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

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

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan April sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

29 April 2021

Dekan,



*emil*  
Muhammad Kamal Zubair

SRN IP0000281



**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
*Jalan Wewaran Nomor 28 Telp (0421) 28594 Faksimile (0421) 27719 Kode Pos 91111. Email : dpmpstp@pareparekota.go.id*

---

**REKOMENDASI PENELITIAN**  
**Nomor : 283/IP/DPM-PTSP/5/2021**

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.  
3. Peraturan Walikota Parepare No. 7 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

**M E N G I Z I N K A N**

KEPADA  
NAMA : **MUHAMMAD FARSYAL YUZAGAUTAMA**  
UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**  
Jurusan : **EKONOMI SYARIAH**  
ALAMAT : **BTN TIMURAMA BLOK A 22/11 PAREPARE**  
UNTUK : : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

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

LOKASI PENELITIAN : **DINAS PERDAGANGAN KOTA PAREPARE (KEDAI MACOA)**

LAMA PENELITIAN : **10 Mei 2021 s.d 10 Juni 2021**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung  
b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**  
Pada Tanggal : **11 Mei 2021**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE**



**Hj. ANDI RUSIA, SH.MH**  
Pangkat : **Pembina Utama Muda, (IV/c)**  
NIP : **19620915 198101 2 001**

**Biaya : Rp. 0,00**

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BS&E**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTP Kota Parepare (scan QRCode)



Satel  
Sertifikasi  
Elektronik





PEMERINTAH KOTA PAREPARE  
KECAMATAN BACUKIKI BARAT  
KELURAHAN CAPPA GALUNG  
Jalan Mattirotasi Nomor 01 Telepon 0421 - 27935  
PAREPARE

Kode Pos 91123

**SURAT KETERANGAN**

Nomor :410 / 147/ C.Glg

Yang bertanda tangan di bawah ini :

- a. Nama : **JUSNAWATI. SE**  
b. Jabatan : LURAH CAPPA GALUNG

Dengan ini menerangkan bahwa yang tersebut namanya di bawah ini :

- a. Nama : MUHAMMAD FARSYAL  
b. NIM : 17.2400.026  
c. Tempat dan Tgl. Lahir : Parepare, 18 - 10 - 1999  
d. Jenis Kelamin : Laki-laki  
e. Agama : Islam  
f. Status Perkawinan : Belum Kawin  
g. Pekerjaan : MAHASISWA  
h. Alamat : BTN. Timurama Blok A 22/11 RT. 02 / RW. 07 Lompoe

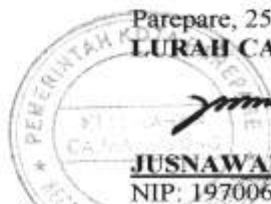
Bermaksud akan mengadakan penelitian diwilayah Kel. Cappa Galung dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul.

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

Lama Penelitian 10 Mei 2021 S.D 10 Juni 2021

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 25 Mei 2021  
LURAH CAPPA GALUNG



**JUSNAWATI, SE**  
NIP: 19700626 199903 2 006



**PEMERINTAH KOTA PAREPARE  
KECAMATAN BACUKIKI BARAT  
KELURAHAN CAPPA GALUNG**

Alamat : Jalan Mattirotasi Nomor 01 Telepon 0421 - 27935  
PAREPARE

Kode Pos 91122

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 148.3 / 04 / C.Glg

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **JUSNAWATI, SE**  
Jabatan : Lurah Cappa Galung

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **MUHAMMAD FARSYAL**  
Nim : 17.2400.026  
Tempat dan Tgl Lahir : Parepare, 18 Oktober 1999  
Jenis Kelamin : Laki - laki  
Agama : Islam  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : BTN Timurama Blok A 22/11 RT.02 / RW.07 Kelurahan Lemoe Kec. Bacukiki Kota Parepare.

Benar yang tersebut namanya diatas telah melaksanakan Penelitian Diwilayah Kelurahan Cappa Galung Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare Mulai tanggal 10 Mei 2021 sampai dengan 10 Juni 2021.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 02 Juli 2021

**LURAH CAPPA GALUNG**



**JUSNAWATI, SE**

NIP.19700626 199903 2 006

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Alif Rahman  
Tempat /tanggal lahir : 09 Maret 1995  
Agama : Islam  
Pekerjaan : Pemilik Usaha Kedai Macoa Parepare

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Muhammad Farsyal Yuzagautama yang sedang melakukan penelitian yang berjudul "Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Macoa Parepare (Analisis Etika Bisnis Islam)"

Demikian Surat Keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana semestinya.

Parepare, 25 Mei 2021

Yang diwawancarai



PAREPARE

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Irfan

Tempat /tanggal lahir : 21 Mei 1999

Agama : Islam

Pekerjaan : Barista Kedai Macoa Parepare

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Muhammad Farsyal Yuzagautama yang sedang melakukan penelitian yang berjudul “Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Macoa Parepare (Analisis Etika Bisnis Islam)”

Demikian Surat Keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana semestinya.

Parepare, 25 Mei 2021

Yang diwawancarai



## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya bertanda tangan di bawah ini

Nama : Kadir  
Tempat /tanggal lahir : 21 April 1993  
Agama : Islam  
Pekerjaan : Pekerja Kedai Macoa Parepare

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Muhammad Farsyal Yuzagautama yang sedang melakukan penelitian yang berjudul “Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Macoa Parepare (Analisis Etika Bisnis Islam)”

Demikian Surat Keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana semestinya.

Parepare, 28 Mei 2021  
Yang diwawancarai



PAREPARE



## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya bertanda tangan di bawah ini

Nama : Hamzah  
Tempat /tanggal lahir : 08 Oktober 1996  
Agama : Islam  
Pekerjaan : Pekerja di Kedai Macoa Parepare

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Muhammad Farsyal Yuzagautama yang sedang melakukan penelitian yang berjudul “Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Macoa Parepare (Analisis Etika Bisnis Islam)”

Demikian Surat Keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana semestinya.

Parepare, 28 Mei 2021

Yang diwawancarai



## DOKUMENTASI



Foto Wawancara dengan Irfan



Foto Wawancara dengan Kadir



Foto Wawancara dengan Pemilik Kedai Macoa

COFFEE / KOPI		NON COFFEE	
Hot	Ice	Hot	Ice
Espresso	15	Green tea	15
Latte	20	Herbal tea	15
Macchiato	18	Taro	15
Cappuccino	17	Soybean	15
Mocha	21	Latte	15
Coffee milk	-		
Coffee Beer	-		
WBB (Local Beer)	25		

TEA / TEBU		MILKSHAKE	
Hot	Ice	Hot	Ice
Teh Original	10	Matcha	15
Teh Susu	11	Strawberry	15
Specialty tea	15	Chocolate	15
Teh Tawar	15	Milk Banana	15
		Milk Milk	15

CHOCOLATE / COKLAT		SQUASH	
Hot	Ice	Hot	Ice
Chocolate	15	Fresh Lime	15
Milk	15		

BLENDED / FRAPPE		FRESH JUICE	
Hot	Ice	Hot	Ice
Hot Chocolate	25	Akrosida Juice	15
Chocolate	20	Brown Meringue	15
Chocolate Caramel	25	Happy Blend	15
Chocolate Brownie	28	Best Juice	15
		Marble Juice	15
		Orange Juice	15
		Melon Juice	15
		Apple Juice	15
		Avocado Coffee	25

SNACK / MAKANAN	
ROTI BAKAR	15
KENTANG GORENG	15
LIBI GORENG	15
PRISANG	15
TAMU CRISPY	15
INDOME	8
INDOME TELUR	10

Gambar Menu Kedai Macoa Parepare



Foto Pesemasan pelanggan dari luar kota



Foto Mengajari Pelanggan membuat Kopi



Foto Para Pelanggan

## BIODATA PENULIS



**Muhammad Farsyal Yuzagautama**, lahir di Kota Parepare, pada tanggal 18 Oktober tahun 1999. Merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Muhammad Natsir Hasan, S.E., dan Ibu Herni Mahmuddin, S.KM., Kini penulis beralamat di BTN Timurama, Kota Parepare, Provinsi Sulawesi Selatan.

Adapun riwayat hidup pendidikan penulis, yaitu memulai pendidikan di bangku TK AL-Mutmainnah BTN Timurama, kemudian melanjutkan pendidikan di SD Negeri 5 Parepare, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP 1 Negeri Parepare, kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Parepare. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Islam yakni di Institut Agama Islam Negeri Parepare dengan Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Pada semester akhir, penulis melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat di Kecamatan Bacukiki Kota Parepare, lalu melakukan Praktek Pengalaman Kerja di Kantor Staff DPRD Kota Parepare. Hingga menyelesaikan tugas akhir pada tahun 2021, penulis telah menyelesaikan Skripsi yang berjudul *Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Macoa Parepare (Analisis Etika Bisnis Islam)*.