

**ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA
KONSUMEN**

(Studi pada Kantor Pos Unit Welahan Kabupaten Jepara)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.I)

Dalam Ilmu Ekonomi Syariah

Disusun Oleh :

Putri Widyaningrum
NIM. 212537

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
TAHUN 2017**



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KUDUS

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada

Yth. Ketua STAIN Kudus

Cq. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam/ES

di –

Kudus

Assalamu 'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Diberitahukan dengan hormat, bahwa skripsi Saudara: **Putri Widyaningrum, NIM : 212537**, dengan judul “**Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Konsumen (Studi pada Kantor Pos Unit Welahan Kabupaten Jepara)**”, pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi Syariah. Setelah dikoreksi dan diteliti sesuai aturan proses pembimbingan, maka skripsi dimaksud dapat disetujui untuk dimunaqosahkan.

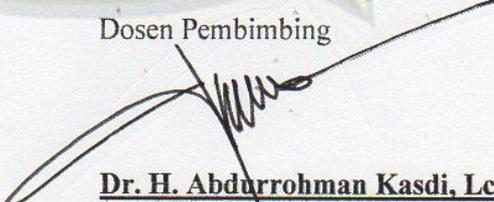
Oleh karena itu, mohon dengan hormat agar naskah skripsi tersebut diterima dan diajukan dalam program munaqosah sesuai jadwal yang direncanakan.

Demikian, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullah wabarakatuh.

Kudus, 21 Februari 2017

Dosen Pembimbing


Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Le., M.Si
NIP. 19760225 200312 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
KUDUS**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Putri Widyaningrum
NIM : 212537
Jurusan/Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam / ES
Judul Skripsi : **“Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Konsumen (Studi pada Kantor Pos Unit Welahan Kabupaten Jepara)”**

Telah dimunaqosahkan oleh tim penguji Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus pada tanggal :

07 Maret 2017

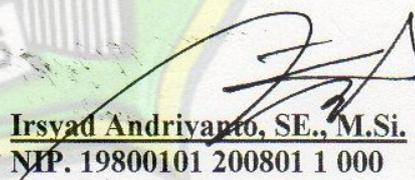
Selanjutnya dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi Syariah.

Kudus, 21 Maret 2017

Ketua Sidang / Penguji I

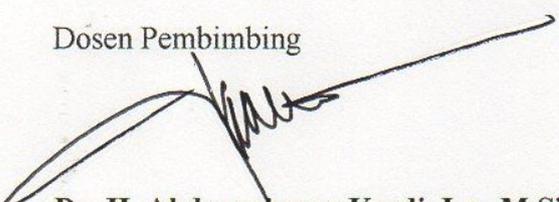
Penguji II

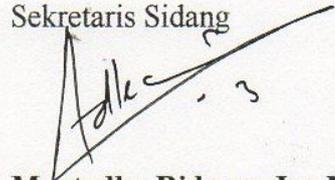

Dr. M. Nur Ghufron, S.Ag., M.Si.
NIP. 19781101 200501 1 002


Irsyad Andriyanto, SE., M.Si.
NIP. 19800101 200801 1 000

Dosen Pembimbing

Sekretaris Sidang


Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si.
NIP. 19760225 200312 1 002


Murtadho Ridwan, Lc, M.Sh
NIP. 19760627 200901 1 006

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Widyaningrum

NIM : 212537

Jurusan/Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam/ES

Judul : **"Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Konsumen (Studi pada Kantor Pos Unit Welahan Kabupaten Jepara)"**

Menyatakan bahwa apa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, 16 Februari 2017

Yang menyatakan




Putri Widyaningrum

NIM. 212537

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S. Al Baqarah : 286)

وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ تَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا ۖ وَيَرْزُقْهُ مِنْ حَيْثُ لَا يَحْتَسِبُ ۚ وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى

اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ

:Barangsiapa bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan Mengadakan baginya jalan keluar. Dan memberinya rezki dari arah yang tiada disangka-sangkanya. dan Barangsiapa yang bertawakkal kepada Allah niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)nya. “

(QS. At Talaq : 2-3)

PERSEMBAHAN

Alkhamdulillah, dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat terselesaikan karya yang merupakan bagian dari perjalanan hidup ini. Sholawat serta salam semoga tercurahkan pada junjungan nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita menuju jalan yang terang di muka bumi ini.

Penulisan skripsi ini melewati beberapa proses untuk dapat terselesaikan dan berkat do'a dari orang-orang tercinta dan kesehatan serta rahmat yang diberikan oleh Allah SWT maka skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, karya ini saya persembahkan untuk :

1. Almamater Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus yang kubanggakan.
2. Kedua orang tua saya tercinta Ibu Rumisih dan Bapak Sungadi yang telah memberikan do'a, dukungan serta kasih sayang yang tiada henti.
3. Suami tercinta Faiq Khoirul Anam yang senantiasa memberikan semangat, motivasi, serta dukungannya, membantu saya baik secara moril, materiil dan spiritual.
4. Kakak saya Sri Ningsih dan Noviyanti yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen pembimbing saya Bapak Abdurrahman Kasdi, Lc., M.Si, terimakasih atas semua waktu, tenaga, pikiran dan kesabarannya dalam membimbing saya menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada PT Pos Indonesia Unit Welahan Kabupaten Jepara beserta staffnya selaku instansi yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan EI/LK/B angkatan 2012, terima kasih kalian telah banyak membantu dan menginspirasi saya.
8. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kudus sebagai sarana dalam memperoleh banyak pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih yang sedalam-dalamnya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan curahan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Konsumen (Studi pada Kantor Pos Unit Welahan Kabupaten Jepara)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Ekonomi Syariah, Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kudus.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dr. H. Fathul Mufid, M.S.I., selaku Ketua STAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. H. Abdurrahman Kasdi, Lc., M.Si selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus yang telah memberikan izin pembahasan skripsi ini dan selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Karebet Gunawan, SE., MM., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.
4. Hj. Azizah, S.Ag, M.M., selaku Kepala Perpustakaan STAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Hj. Umma Farida, Lc., MA., selaku Dosen Wali Studi yang telah memberikan pengarahan selama menjadi mahasiswa STAIN Kudus.
6. Seluruh Dosen dan Jajaran Staff di lingkungan STAIN Kudus yang telah membekali penulis dengan berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dan menjadi manusia yang lebih luas cakrawala pemikirannya dari sebelumnya.

7. Bapak Narsis selaku Kepala Kantor Pos Welahan, Jepara yang telah memberikan izin penelitian serta memberikan berbagai informasi yang diperlukan oleh penulis dalam penulisan skripsi ini.
8. Seluruh karyawan dan staff Kantor Pos Welahan, Jepara.
9. Ayah, Ibu, Suami, kakak dan kerabat serta sahabat-sahabatku yang senantiasa mendoakan, memotivasi, mendukung serta membantu penulis baik moral maupun material dalam penyusunan skripsi ini.
10. Teman-temanku mahasiswa Ekonomi Islam khususnya EI/LK/B yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Semua pihak yang telah membantu, membimbing dan mendukung penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dalam arti yang sebenarnya. Namun, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya. Amin...

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kudus, 16 Februari 2017

Penulis,



Putri Widyaningrum
NIM 212537