

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
DI TOKO ISTANA MODE KUDUS**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
Dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah

Oleh:

ZAINAL ARIF
NIM. 1420310191

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
2019**



SKRIPSI KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp (0291) 432677

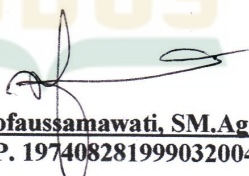
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara :

Nama : Zainal Arif
NIM : 1420310191
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah
Judul : **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Toko Istana Mode Kudus.”**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 26 Februari 2018 sampai dengan 30 September 2019 dan disetujui untuk dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Kudus, 30 September 2019
Pembimbing


Shofaussamawati, SM.Ag., M.S.I
NIP. 197408281999032004



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp (0291) 432677

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama/NIM : Zainal Arif / 1420310191
 Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Manajemen
 Bisnis Syari'ah
 Judul : "Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Toko Istana Mode Kudus

Telah diujikan pada **23 Oktober 2019** dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. H. Solikhul Hadi, M.Ag.</u> NIP. 196702132000031001 Ketua / Penguji I	29/10-19	
<u>Tina Martini, SE, M.Si.</u> NIP.197703232002122003 Penguji II	29/10-19	
<u>Ulin Nuha, M.S.I.</u> NIP. 198209131017042016 Sekretaris / Penguji III	29/10-19	
<u>Shofaussamawati, S.Ag., M.S.I</u> NIP. 197408281999032004 Dosen Pembimbing	29/10-19	
<u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	29/10-19	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Zainal Arif, NIM. 1420310191**, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 1 Oktober 2019

Yang Menyatakan,



Zainal Arif

NIM: 1420310191

ABSTRAK

Zainal Arif, NIM. 1420310191, Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Toko Istana Mode Kudus, Program Strata 1 (S.1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah IAIN Kudus, 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) penerapan kualitas pelayanan dalam memuaskan pelanggan di Toko Istana Mode Kudus, dan (2) kendala dalam menerapkan kualitas pelayanan dalam memuaskan pelanggan di Toko Istana Mode Kudus

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dalam pendekatan ini dilakukan dengan metode observasi, dokumentasi dan wawancara langsung kepada pemilik toko, karyawan toko, dan beberapa pelanggan toko sebagai obyek penelitian pada Toko Istana Mode Kudus. Tehnik analisis data peneliti menggunakan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kualitas pelayanan di Toko Istana Mode Kudus sudah berjalan dengan baik. Pihak toko selalu berusaha memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pelanggan. *Owner* juga berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan agar pelanggan merasa puas berbelanja di Toko Istana Mode Kudus. Akan tetapi masih ada hal yang belum terlaksana secara maksimal dalam hal pelayanan dan hal ini harus di evaluasi demi kepuasan pelanggan. Kendala yang dihadapi Toko Istana Mode Kudus dalam menerapkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah keluar masuknya karyawan atau yang sering dikenal dengan *turn over* karyawan yang cukup tinggi di Toko Istana Mode Kudus. Karena tidak dapat dipungkiri hal itu akan mempengaruhi pelayanan toko kepada pelanggan. Apalagi kalau yang keluar itu adalah karyawan yang sudah lama bekerja dan sudah memiliki *skill* yang mumpuni dalam bekerja tentunya akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan ke pelanggan dan itu juga akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ
إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya :

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”

(QS. Ali Imran : 159).¹

¹ Al-Qur'an Surat Ali Imran Ayat 159, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya Juz 1-30 Edisi Baru* (Surabaya: CV. Pustaka Agung Harapan, 2006). 90

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, berkat rahmat dan hidayah-Mu ya Allah, maka tersusunlah skripsi yang sangat sederhana ini, semoga skripsi yang telah tersusun ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan para pembaca. Untuk itu secara sadar dan dengan tulus hati skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku Bapak Abdul Wahab dan Ibu Mariyati tercinta yang selalu memberikan semangat, dorongan, kasih sayang beserta doanya yang selalu di panjatkan untuk keberhasilan ananda selama ini.
2. Kakakku dan adikku yang selalu memberikan semangat agar skripsi ini cepat selesai.
3. Seluruh keluarga besarku tercinta yang selalu memberi masukan dan doa yang tiada henti untuk keberhasilanku.
4. Dosen pembimbing skripsiku Ibu Shofaussamawati, S.Ag., M.S.I terimakasih atas ketulusan hati, bimbingan dan arahnya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. *Special someone* Eka Rizki Mulyaningsih yang selalu mendukungku, mendengarkan keluh kesahku dan menemaniku dengan sabar dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman khususnya kelas MBS_F angkatan 2014, yang selalu bersama dalam meniti waktu mencari ilmu.
7. Teman-Teman KKN posko 054 yang selalu ada di hatiku.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur alhamdulillah, segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya, sehingga penyusun skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Toko Istana Mode Kudus**” dapat terselesaikan. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagai persyaratan guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada program studi Manajemen Bisnis Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Dalam penulisan skripsi ini tentu penulis tidak lepas dari bantuan dan kontribusi dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan dorongan spiritual maupun materil, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan ijin penelitian sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
2. Dr. Supriyadi, SH, MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan bimbingan dan persetujuan tentang penulisan skripsi.
3. Shofaussamawati, S.Ag., M.S.I, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penyusunan skripsi ini.
4. Para Dosen atau Staf Pengajar di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang membekali berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini.
5. Bapak Suparlan dan Ibu Nonik selaku pemilik Toko Istana Mode Kudus yang telah berkenan memberikan izin kepada mahasiswa untuk melaksanakan penelitian di Toko Istana Mode Kudus.
6. Terima kasih kepada pelanggan Toko Istana Mode Kudus yang bersedia membantu berpartisipasi dalam penelitian ini.
7. Bapak dan Bundaku tercinta beserta seluruh keluargaku yang tak bosan-bosannya memberikan dukungan baik moril maupun materil.
8. Segenap pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga kebaikan dan keikhlasan semua pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.

Amin Ya Rabbal Alamin.

Kudus, 1 Oktober 2019

Penulis,



Zainal Arif
NIM : 1420310191

