

Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Pada Toko My Lova Kota Bengkulu)

Oleh **Septi Handayani**, NIM. 1911130107

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen ditinjau dari etika bisnis Islam pada toko My Lova Kota Bengkulu. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian data tersebut dikumpulkan, dirakam dan dianalisis untuk menjawab permasalahan tersebut. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa toko My Lova Kota Bengkulu telah menerapkan lima strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*. Toko juga telah memberikan ketepatan waktu untuk melayani konsumen dengan cepat dan tanggap dengan menggunakan kata-kata yang lembut serta siap membantu konsumen dan juga telah memberikan jaminan jika terdapat kerusakan atau kecacatan barang yang berasal dari pabrik toko di *online shop* atau secara *offline*. Toko My Lova sudah menerapkan sistem jual beli untuk para penjual dan pembeli tidak bertatap muka *face-to-face* dan tidak berhadapan satu sama lainnya dengan mempunyai tingkat kepercayaan diantara pelaku transaksi melalui *online*.



Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu



SEPTI HANDAYANI

Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

STRATEGI PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM (PADA TOKO MY LOVA KOTA BENGKULU)



Editor
Dr. DESI ISNAINI, M.A.
NONIE AFRIANTY, S.E.

**STRATEGI PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
KONSUMEN DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM
(PADA TOKO MY LOVA KOTA BENGKULU)**



Jurnal Ilmiah

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Syariah (S.E)

OLEH :

Septi Handayani

Nim : 1911130107

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU**

2023 M / 1444 H

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul "*Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Pada Toko My Lova Kota Bengkulu)*" yang disusun oleh :

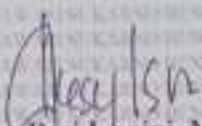
Nama : Septi Handayani
NIM : 1911130107
Program Studi : Ekonomi Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah
Jurnal : Ekombis Review : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis Vol. 11 No. 2, 2023

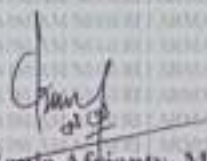
Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 2 Juni 2023 M
(Dzulqodah 1444 H)

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Desi Istaini, M.A.
NIP. 197412022006042001


Nontje Afrianty, M.E.
NIP. 199304242018012002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon. (0736)
51276-51171-51172-Faksimili (0736)-51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul “Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Pada Toko My Lova Kota Bengkulu)” yang disusun oleh:

Nama : Septi Handayani
NIM : 1911130107
Program Studi : Ekonomi Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munazasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Senin

Tanggal : 20 Juni 2023 M/ 1 Dzulhijjah 1444 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 21 Juni 2023 M

2 Dzulhijjah 1444 H

Tim Sidang *Munazasyah*

Ketua

Sekretaris


H. Romi Adetio Setiawan, MA, Ph. D

NIP. 19831217201431001


Uswatun Hasanah, ME

NIP. 199303082020122003

Penguji I

Penguji II


H. Romi Adetio Setiawan, MA, Ph. D

NIP. 19831217201431001


Andi Harpepen, M. Kom

NIDN. 2014128401

Mengetahui,
Dekan


Dr. Drs. H. Supardi, M.Ag
NIP. 19650410190301007

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul "Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Pada Toko My Lova Kota Bengkulu)", adalah asli dan belum diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, _____ Mei 2023

Dzulkaidah 1444 H

Mahasiswa yang menyatakan



Septi Handayani

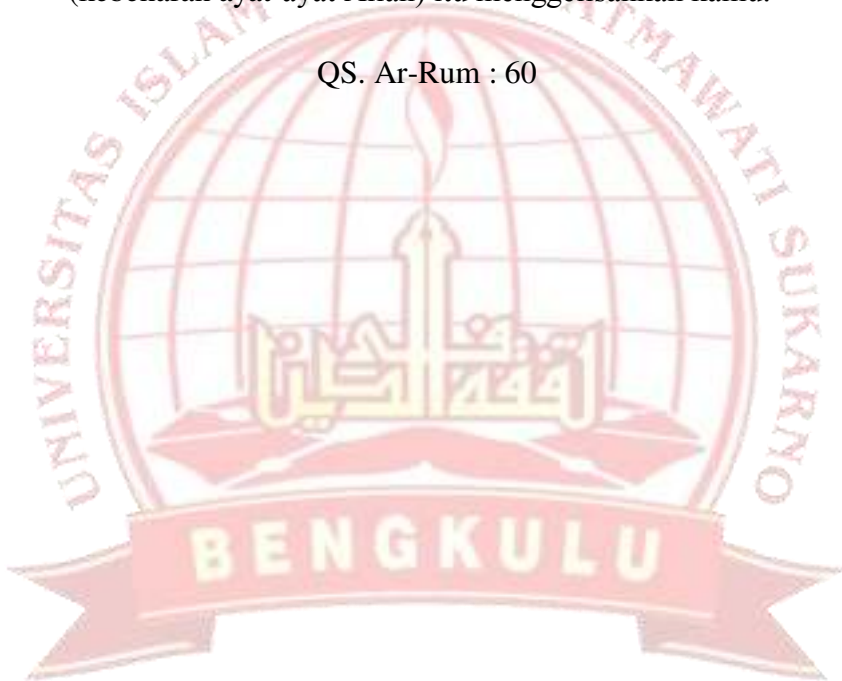
NIM : 1911130107

MOTTO

فَاصْبِرْ إِنَّ وَعْدَ اللَّهِ حَقٌّ ۖ وَلَا يَسْتَخِفُّكَ الَّذِينَ لَا يُؤْتُونَ

“Dan bersabarlah kamu, Sesungguhnya janji Allah adalah benar dan sekali-kali janganlah orang-orang yang tidak meyakini (kebenaran ayat-ayat Allah) itu menggelisahkan kamu.”

QS. Ar-Rum : 60

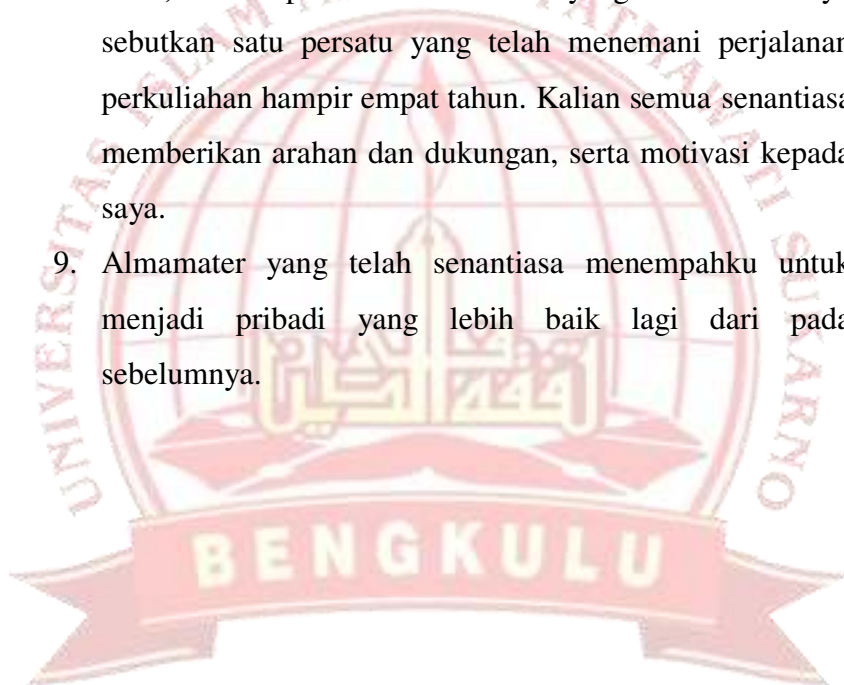


PERSEMBAHAN

Puji Syukur dan terima kasih kepada Allah Subhanahu Wata'ala atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kesehatan, kesabaran, pemikiran dan ilmu untukku dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar, serta skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Ayah dan Ibuku (**Hamdani** dan **Saudah**) yang sangat aku sayangi dan cintai, selalu mendoakanku, penyemangat hidupku ketika semangatku mulai memudar dan memberikan bantuan materil dan immaterial, sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Kakek dan nenekku (**Ridwan** dan **Yana**) yang sekarang telah kembali kepangkuan sang Maha Pencipta.
3. Kedua kakakku (**Rahmat Wahyu** dan **Hamidah,S.E**) yang selalu mendukungku dan selalu menyemangatiku.
4. Bunda (**Misnawati**), Wancik (**Adjis**), Bunga (**Selama**), Bakdang (**Dulhadi**) dan semua keluarga besar yang selalu mendukungku.
5. Keponakanku (**Aisha Dahra Almahyra**) membuat hari-hariku berwarna, penuh dengan canda dan tawa setiap harinya.
6. Kedua Pembimbing Skripsiku Ibu **Dr. Desi Isnaini, MA** dan Ibu **Nonie Afrianty, ME** yang telah memberikan waktu, ilmu, perhatian, dan masukan.

7. Sahabatku **Ririn Amriani,S.Sos** yang selalu memberikan dukungan serta menemani penulis melakukan penelitian.
8. Sahabat-sahabat terbaikku teman seperjuanganku **Ekis C, Cemara Fams : (Intan, Rossella, Dhea, Sela, Sovita, Deni, Wahyu, Fian, Agung)** sekaligus keluarga baruku (**Mahasiswa KKN Kelompok 25 Angkatan 1 tahun 2022**) dan kepada seluruh teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah menemani perjalanan perkuliahan hampir empat tahun. Kalian semua senantiasa memberikan arahan dan dukungan, serta motivasi kepada saya.
9. Almamater yang telah senantiasa menempahku untuk menjadi pribadi yang lebih baik lagi dari pada sebelumnya.



ABSTRAK

Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen
Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Pada Toko My Lova Kota
Bengkulu)

Oleh Septi Handayani, NIM 1911130107

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen ditinjau dari etika bisnis Islam pada toko My Lova Kota Bengkulu. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian data tersebut dikumpulkan, diuraikan dan dianalisis untuk menjawab persoalan tersebut. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa toko My Lova Kota Bengkulu telah menerapkan lima strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen yaitu *reliability*, *responsivines*, *assurance*, *emphaty*, *tangibles*. Toko juga telah memberikan ketepatan waktu untuk melayani konsumen dengan cepat dan tanggap dengan menggunakan kata-kata yang lembut serta siap membantu konsumen dan juga telah memberikan jaminan jika terdapat kesalahan atau kecacatan barang yang berasal dari pihak toko di *online shop* atau secara *offline*. Toko My Lova sudah menerapkan sistem jual beli untuk para penjual dan pembeli tidak bertemu atau *face-to-face* dan tidak berhadapan satu sama lainnya dengan menjunjung tinggi kepercayaan diantara pelaku transaksi melalui *online*.

Kata kunci : *Strategi, Pelayanan, Kepuasan Konsumen*

ABSTRACT

*Service Strategy to Increase Consumer Satisfaction From the
Viewpoint of Islamic Business Ethics (At My Lova Store,
Bengkulu City)*

By Septi Handayani, NIM 1911130107

The purpose of this study was to determine the service strategy to increase customer satisfaction in terms of Islamic business ethics at the My Lova store, Bengkulu City. This type of research is field research. This study uses a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by observation, interviews, and documentation. Then the data is collected, described and analyzed to answer the question. From these results it can be concluded that the My Lova store in Bengkulu City has implemented five service strategies in increasing customer satisfaction, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles. The store has also provided timeliness to serve consumers quickly and responsively by using gentle words and is ready to help consumers and has also provided guarantees if there is an error or defect in the item originating from the shop's online shop or offline. The My Lova store has implemented a buying and selling system for sellers and buyers who do not meet or face-to-face and do not face each other by upholding trust between online transaction actors.

Keywords: Strategy, Service, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehidupan Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Pada Toko My Lova Kota Bengkulu)”**. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk kejalan yang lurus baik di dunia maupun di akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd. Selaku Rektor UINFAS Bengkulu yang telah memberi kesempatan bagi penulis untuk belajar selama perkuliahan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Bapak Dr. H. Supardi, M.Ag yang telah memberi kesempatan kepada penulis dalam belajar dan memberikan arahan selama perkuliahan.

3. Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Bengkulu Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam belajar dan memberikan arahan selama perkuliahan.
4. Pembimbing I Ibu Dr. Desi Isnaini, MA yang telah membimbing dan memberi motivasi dan mengarahkan penulis dalam pembuatan Jurnal ini.
5. Pembimbing II Ibu Nonie Afrianty, ME yang selalu sabar dalam membimbing dan mengarahkan saya dalam penulisan Jurnal ini.
6. Kedua orang tua penulis Ayahanda Hamdani dan Ibunda Saudah yang tiada henti melantunkan doa-doa untuk anak-anak nya agar sukses dunia dan akhirat dan selalu menyemangati hingga terselesaikan karya ilmiah ini.
7. Bapak Ibu dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Fatmawati Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing memberikan ilmu selama perkuliahan dengan keikhlasan.
8. Semua staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah membantu dan memotivasi dalam pembuatan Jurnal ini.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepannya.

Bengkulu, Mei 2023 M
Dzulkaidah 1444 H

Penulis

Septi Handayani
NIM. 1911130107



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SIDANG	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian	8
F. Penelitian Terdahulu	9
G. Metode Penelitian.....	15
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	15
2. Waktu dan Tempat Penelitian	16
3. Informan Penelitian.....	16
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	18
5. Teknik Analisis Data.....	19
H. Sistematika Penulisan.....	21
BAB II KAJIAN TEORI	23
A. Strategi Pelayanan.....	23
1. Pengertian Strategi Pelayanan.....	23
2. Indikator Strategi Pelayanan	26

a.	<i>Reliability</i>	26
b.	<i>Responsivines</i>	27
c.	<i>Assurance</i>	27
d.	<i>Emphaty</i>	28
e.	<i>Tangibles</i>	29
3.	Jual Beli <i>Online</i> (<i>Bisnis Online</i>).....	29
B.	Kepuasan Konsumen.....	31
1.	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	31
2.	Indikator Kepuasan Konsumen.....	32
3.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	35
C.	Etika Bisnis Islam.....	36
1.	Pengertian Etika Bisnis Islam.....	36
2.	Prinsip Etika Bisnis Islam.....	41
BAB III	GAMBARAN UMUM.....	46
A.	Gambaran Umum Kota Bengkulu.....	46
1.	Letak Geografis.....	46
2.	Kondisi Perekonomian.....	48
B.	Gambaran Umum Toko My Lova Kota Bengkulu ..	49
1.	Sejarah Berdirinya My Lova Kota Bengkulu.....	49
2.	Barang yang di dagangkan.....	50
3.	Visi dan Misi.....	50
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
A.	Hasil Dan Pembahasan.....	51
1.	Strategi Pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada toko My lova Kota Bengkulu ..	51
a.	<i>Reliability</i>	51
b.	<i>Responsivines</i>	53
c.	<i>Assurance</i>	54
d.	<i>Emphaty</i>	56
e.	<i>Tangibles</i>	56
2.	Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau Pada	

Etika Bisnis Islam Pada TokoMy Lova Kota Bengkulu	57
a. Barang/jasa yang diperjualbelikan	58
b. Menjunjung tinggi kepercayaan diantara pelaku transaksi melalui <i>online</i>	59
c. Memberikan layanan yang baik kepada Konsumen	59
BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Batas Wilayah Kota Bengkulu47



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Validasi Tema Tugas Akhir
- Lampiran 2 : Surat Pengajuan SK Pembimbing
- Lampiran 3 : Halaman Persetujuan Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 6 : Hasil Wawancara
- Lampiran 7 : Lembar Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 8 : Lembar Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 9 : Lembar Nilai Pembimbing I
- Lampiran 10 : Lembar Nilai Pembimbing II
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Bebas Plagiasi
- Lampiran 12 : Letter Of Acceptance (LOA)
- Lampiran 13 : Format Jurnal
- Lampiran 14 : Dokumentasi