



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

Penulis :
Setri Atdrianti

**ANALISIS SERVICE RECOVERY
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN ENGGANO
CABANG PAGAR DEWA PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**



EDITOR :
Dr. H. Supardi, M.Ag
Kustin Hartini, MM

**ANALISIS *SERVICE RECOVERY*
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN ENGGANO CABANG PAGAR
DEWA PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**



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

Oleh:

SETRI ATDRIANTI

NIM : 1611130214

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO (UINFAS) BENGKULU
TAHUN 2023 M/ 1444 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
 Alamat : Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu, 38211
 Telp 0736 51171 Fax 0736 51171

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul "Analisis Service Recovery Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Enggano Cabang Pagar Dewa Perspektif Ekonomi Islam" yang disusun oleh:

Nama : Setri Atdrianti
 NIM : 1611130214
 Program Studi : Ekonomi Syariah
 Bentuk Tugas Akhir : Skripsi
 Lokasi Kegiatan : Enggano Cabang Pagar Dewa
 Waktu Kegiatan : 03 Juli 2023 – 28 Juli 2023

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

Bengkulu, Juli 2023 M
 Dzulhijjah 1444 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Supardi, M.Ag
 NIP.196504101993031007

Kustin Hartini, MM
 NIP.2002038102

Mengetahui,
 Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, M.M
 NIP.197904162007012020

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul **“Analisis Service Recovery Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Enggano Cabang Pagar Dewa Perspektif**

Ekonomi Islam” Yang disusun oleh :

Nama Negeri Fatmawati : **Setri Atdrianti**

NIM Negeri Fatmawati : **1611130214**

Program Studi : **Ekonomi Syariah**

Bentuk Tugas Akhir : **Skripsi**

Telah diujikan dan dipertahankan di depan **Tim Sidang Munaqasah**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno

Bengkulu pada :

Hari Negeri Fatmawati : **Senin**

Tanggal Negeri Fatmawati : **31 Juli 2023**

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, 10 Agustus 2023 M

Muharram 1445 H

Tim Sidang Munaqasah

Ketua

Sekretaris

H. Romi Adetio Setiawan, MA., Ph.D

Uswatun Hasanah, M.E

NIP. 198312172014031001

NIP. 199303082020122003

Penguji 1

Penguji 2

H. Romi Adetio Setiawan, MA., Ph.D

Aan Shar, M.M

NIP. 198312172014031001

NIP. 198908062019031008

Mengetahui,
Dekan

Dr. Sunardi, M.Ag

NIP. 196504101903031007



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Analisis *Service Recovery* Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Enggano Cabang Pagar Deewa Perspektif Ekonomi Islam”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan 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 Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan 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 ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Juli 2023 M

Dzulhijjah 1444 H

Mahasiswa yang menyatakan



Setri Atdrianti

NIM. 1611130214

ABSTRAK

Analisis *Service Recovery* Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Enggano Cabang Pagar Dewa Perspektif Ekonomi Islam. Oleh Setri Atdrianti, NIM. 1611130214

Service recovery untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Enggano Cabang Pagar Dewa telah didapatkan melalui beberapa interaksi yaitu berupa: Respons, Informasi, Tindakan, dan Kompensasi. Ini dilakukan agar konsumen menjadi lebih puas dan loyal kepada Enggano Department Store. Hal ini dapat dilihat dari kesesuaian harapan konsumen, adanya minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan kepada konsumen lain. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis didapatkan bahwa Penerapan *service recovery* di Enggano Department Store sudah memadai dengan menarik konsumen melalui sentuhan emosi untuk memperbaiki apa yang telah menjadi kesalahan dari pihak Enggano. *Service Recovery* pada Enggano Department Store sudah berjalan dengan efektif karena setelah dijalankannya *service recovery*, Enggano Department Store memiliki lebih banyak konsumen yang loyal kepada Enggano Department Store. Ditinjau dari perspektif etika bisnis Islam, kedua minimarket sudah melakukan pelayanan dengan indikator perspektif etika bisnis Islam sudah sesuai dengan tanggungjawab, kehendak (bebas) dan kesatuan (tauhid).

Kata Kunci : *Service Recovery, Pelanggan, Peningkatan, Kepuasan*

ABSTRACT

**Analysis of Service Recovery to Increase Customer Satisfaction
at Enggano Pagar Dewa Branch, Islamic Economic Perspective.**

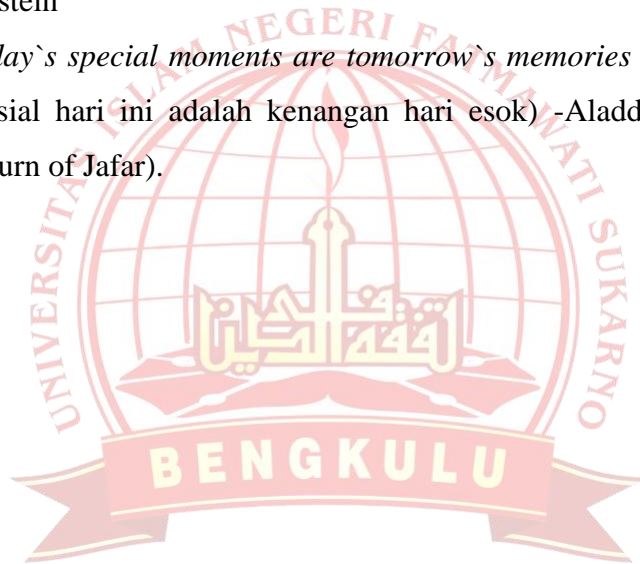
By Setri Atdrianti, NIM. 1611130214

Service recovery to increase customer satisfaction at Enggano Pagar Dewa Branch has been obtained through several interactions, namely in the form of: Response, Information, Action, and Compensation. This is done so that consumers become more satisfied and loyal to Enggano Department Store. This can be seen from the conformity of consumer expectations, the interest in visiting again and the willingness to recommend to other consumers. Based on the results of research and analysis, it was found that the implementation of service recovery at Enggano Department Store was sufficient by attracting consumers through emotional touch to correct what had been wrong on the part of Enggano. Service Recovery at the Enggano Department Store has been running effectively because after the service recovery has been carried out, the Enggano Department Store has more loyal customers to the Enggano Department Store. Viewed from the perspective of Islamic business ethics, the two minimarkets have provided services with indicators from an Islamic business ethics perspective that are in accordance with responsibility, will (freedom) and unity (tawhid).

Keywords : Service Recovery, Customer, Improvement, Satisfaction

MOTTO

1. "Berjalan pelan adalah cara tercepat untuk mencapai tempat yang Anda inginkan."
2. *Life is like riding a bicycle. To keep your balance, you must keep moving* (Hidup itu seperti mengendarai sepeda. Untuk menjaga keseimbangan, Anda harus terus bergerak) -Albert Einstein
3. *Today`s special moments are tomorrow`s memories* (Momen spesial hari ini adalah kenangan hari esok) -Aladdin 2 the Return of Jafar).



PERSEMBAHAN

Ucapan syukur dari hati terdalam saya kepada ALLAH SWT atas segala karunia yang telah diberikan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan Prinsip Etika Bisnis Islam Dalam Pengelolaan Hotel Latansa”. Sholawat beiring salam tak lupa saya lantunkan kepada baginda Rasul Muhammad SAW.

Karya ini ku persembahkan untuk mereka yang telah membuat hidupku bahagia dan berharga:

1. Secara khusus kepada kedua orang tua yang sangat saya cintai dan saya sayangi. Berjuta terima kasih saya sampaikan atas pengorbanan yang telah di berikan kepada saya, telah merawat, mengasuh, mendidik, dan mencintai saya dengan penuh kasih sayang sedari dalam kandungan hingga sampai saat ini.
2. Kepada saudara dan saudariku, terima kasih telah memberikan dukungan, motivasi yang luar biasa dan kekuatan dalam penyelesaian skripsiku dan menanti keberhasilanku.
3. Kepada dosen pembimbing Saya, Bapak Dr. H. Supardi, M.Ag dan Ibu Kustin Hartini, MM sterima kasih telah membimbing dan membina saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada temen-teman seperjuangan Ekonomi Syariah.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan seperti apa yang diharapkan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati peneliti mengharapkan segala kritik dan saran-saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam menyusun skripsi ini tentu saja peneliti banyak menemui kesulitan dan hambatan, akan tetapi berkat bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Prof. Dr. H. Zulkarnain Dali, M.Pd, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Dr. H. Supardi, M.Ag, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Kedua orang tuaku yang selalu memberikan semangat dan do'anya untuk kesuksesan peneliti.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar, membimbing dan memberikan berbagai ilmunya dengan keikhlasan.
5. Semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini.

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

Bengkulu, Juli 2023 M

Dzulhijjah 1444 H

Penulis,



Setri Atdrianti
NIM.1611130214

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTARK	iv
ABSTARCT	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Penelitian Terdahulu	6
F. Metode Penelitian	10
G. Sistematikan Penulisan	18
BAB II KAJIAN TEORI	19
A. Kepuasan Pelanggan	19
B. <i>Service Recovery</i>	28
C. Kepuasan Pelanggan Menurut Etika Bisnis Islam	30
BAB III GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	39
Asal Usul Berdirinya Toko	39
BAB IV HASIL PENELITIAN	41

A. Penerapan <i>Service Recovery</i> Pada Enggano Departement Store	41
B. Kepuasan Pelanggan Pada Etika Bisnis Islam	54
C. Penerapan Etika Bisnis Islam.....	55
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	59
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Foto Wawancara Dengan Informan
- Lampiran 2 : Foto Kondisi Tempat Wawancara
- Lampiran 3 : Halaman Persetujuan Pembimbing
- Lampiran 4 : Surat Penunjukkan SK Pembimbing
- Lampiran 5 : Form Pengajuan Judul
- Lampiran 6 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Bebas Plagiasi

