STRATEGI *SERVICE EXCELLENT* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN TOKO KELONTONG

(Studi Kasus Di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo)

SKRIPSI

OLEH

IRFAN AZIZI
NIMKO: 2017.12.07.29.0247

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM ZAINUL HASAN
GENGGONG KRAKSAAN PROBOLINGGO
NOVEMBER 2021

STRATEGI *SERVICE EXCELLENT* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN TOKO KELONTONG

(Studi Kasus Di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo)

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Universitas Islam Zainul Hasan
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana
Ekonomi

OLEH

IRFAN AZIZI
NIMKO: 2017.12.07.29.0247

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM ZAINUL HASAN
GENGGONG KRAKSAAN PROBOLINGGO
NOVEMBER 2021

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudara/i :

Nama : Irfan Azizi

NIMKO : 2017.12.07.29.0247

Program Studi : Ekonomi Syari'ah

Judul : Strategi *Service Excellent* Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Toko Kelontong Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo)

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian munaqasah

Pembimbing I

Kustiana Arisanti M.Pd.I
NIDN. 2127128101 Tanggal November 2021

Pembimbing II

Abd. Ghafur, M.E.I. Tanggal November 2021
NIDN : 2117018701

Mengetahui,
Ketua
Program Studi Ekonomi Syari'ah.
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
Universitas Islam Zainul Hasan

Abd. Ghafur, M.E.I.
NIDN:2117018701

UNIVERSITAS ISLAM
ZAINUL HASAN GENGGONG

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan pada sidang munaqasah di Institut Ilmu Keislaman Zainul Hasan pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 09 Desember 2021

dan telah diterima sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi , pada:

Hari : Minggu
Tanggal : 12 Desember 2021

Kraksaan, 12 Desember 2021
Mengesahkan
Rektor UNZAH

Dr. Abd. Aziz, M.Ag
NIDN: 2105046501

Tim Penguji :

1. Ketua Sidang : ..... ( )
2. Sekretaris Sidang : ..... ( )
3. Penguji Utama : ..... ( )

MOTTO

يُحِبُّ ا للَّةُ الْعَامِلَ إِذَاعَمِلَ أَنْ تُحْسِنَ .رواه الطز ان نى

"Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya dengan baik"

(HR. Thabrani)[1]

[1] Noer Rohmah, "Pengawasan Pendidikan Dalam Perspektif Al-Qur'an Dan Hadist", *Jurnal Pendidikan Ilmiah* Vol. 4 No. 2 (2019), 41.

ABSTRAK

Azizi, Irfan. 2021, *Strategi Service Excellent untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo).***Skripsi**. Program Studi Ekonomi Syari'ah Universitas Islam Zainul Hasan Genggong. Pembimbing (I) Kustiana Arisanti, M.Pd.I (II) Abd. Ghafur, M.E.I.

Kata Kunci : *Service Excellent,*Kepuasan Pelanggan.

Service Excellent pada toko kelontong adalah suatu pelayanan terbaik pada pelanggan sehingga mereka merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Dalam perkembangan dunia modern, sistem manajemen semakin meningkat. Perusahaan serta Toto – Toko dituntut memiliki sistem manajemen yang baik sehingga akan memberikan dampak yang signifikan. Adapun tantangan terbesar dalam dunia bisnis salah satunya adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan supaya puas dan loyal.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1)Bagaimana pelaksanaan strategi *service excellent* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan toko kelontong Di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo ? (2)Apakah strategi *service excellent* berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan Toko Kelontong di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo?

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Denganmetode pengumpulan data melalui, observasi, wawancara serta dokumentasi.

Hasil penelitian ini adalah menyatakan bahwa pelayanan prima*(Service Excellent)* yang diberikan oleh pedagang serta karyawan pada toko kelontong sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggannya. Pelayanan yang cepat dan tepat serta harga yang sesuai yang dilakukan pedagang dan pelayan toko kelontong Di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga para pelanggan itu tidak bosan untuk kembali untuk berbelanja.

KATA PENGANTAR

Alhamdulllah segala puji kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi yang berjudul **"Strategi *Service Excellent* Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Toko Kelontong Perspektif Ekonomi Islam(Studi Kasus Di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo)".** Maksudnya dari penyusun Laporan Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu tugas dan syarat akhir kampus pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Zainul Hasan Genggong Kraksaan Probolinggo.

Sebenarnya dalam penulisan Laporan Skripsi, penulis menyadari betapa pentingnya bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak sebagai suatu bimbingan yang dapat menjadi petunjuk guna mempermudah penyelesaian Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, apabila dalam penulisan Laporan Skripsi ini terdapat kekurangan maupun kesalahan maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang merupakan bekal dan pembangunan bagi penulis untuk menjadi yang lebih baik lagi. Dengan terwujudnya Laporan Skripsi ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tiada terhingga kepada yang terhormat :

1. KH. Mutawakil Alallah, SH, MM. Pengasuh Pondok Pesantren Zainul Hasan Genggong
2. Bapak Dr. Abd Aziz, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Zainul Hasan Genggong Kraksaan Probolinggo.

3. Bapak Nuntufa, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Zainul Hasan Genggong Kraksaan Probolinggo.
4. Bapak Abd. Ghafur, M..E.I selaku KaProdi Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Zainul Hasan Genggong Kraksaan Probolinggo.
5. Ibu Kustiana Arisanti, M.Pd.I dan Bapak Abd. Ghafur, M..E.I selaku dosen pembimbing dan Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang selalu memberikan bimbingan, arahan dan semangat kepada penulis hingga selesai penulisan Laporan Skripsi ini
6. Kedua orang tua, dan semua keluarga yang tak penah berhenti berdoa dan selalu memberi semangat dan motivasi kepada anak- anaknya untuk terus menggapai impian.
7. Seluruh teman-teman jurusan Ekonomi Syaria'ah angkatan 2017, terkhusus kelas B yang saling membantu dan menguatkan untuk tetap berjuang bersama-sama menyelesaikan pendidikan ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan yang setimbal dari ALLAH SWT. Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan mengingat pengolahan sekaligus penyajian data secara teoritis yang minimal, serta waktu yang terbatas. Sehingga masih banyak kekurangan dan kelemahan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan.

Akhir kata dapatlah kiranya Laporan Skripsi ini dapat bermanfaat sebagai tambahan pengetahuan dan memperluas ilmu untuk pembuatan Skripsi dikemudian hari. Semoga dapat bermanfaat bagi penulis dan lebih terutama bagi semua kalangan.

Kraksaan, 15 November 2021

Penulis

Irfan Azizi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **ii**

PENGESAHAN ..... **iii**

MOTTO ..... **iv**

ABSTRAK ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xii**

PEDOMAN TRANSLITRASI ARAB INDONESIA ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Fokus Penelitian 3

C. Rumusan Masalah 4

E. Manfaat Penelitian 4

F. Metode Penelitian 5

1. Pendekatan Dan Jenis Penelitian 5
2. Kehadiran Peneliti 6
3. Lokasi Penelitian 7
4. Sumber Data 8
5. Prosedur Pengumpulan Data 9

6. Analisis Data 13
7. Pengecekan Keabsahan Temuan 15
8. Tahapan-tahapan Penelitian 17
a. Menetapkan Fokus Penelitian 17
G. Sistematika Pembahasan 18
BAB II LANDASAN TEORI DAN TELAAH PUSTAKA 20
e. Landasan Teori 20
f. Telaah Pustaka 36
BAB III TEMUAN PENELITIAN 40
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 40
B. Deskripsi Data 47
BAB IV PEMBAHASAN 55
BAB V P E N U T U P 60
A. Kesimpulan 60
B. Saran 61
DAFTAR RUJUKAN 62
LAMPIRAN-LAMPIRAN 64
RIWAYAT HIDUP 78
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN 79

DAFTAR TABEL

No.	Tabel	Halaman
1.1	Contoh Transkip Wawancara	10
1.2	Contoh Transkip Observasi	11
1.3	Contoh Transkip Dokumentasi	13
2.1	Telaah Pustaka	36

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Lampiran	Halaman
Lampiran:1	Transkip Wawancara	62
Lampiran: 2	Transkip Observasi	70
Lampiran: 3	Transkip Dokumentasi	71
Lampiran: 4	Riwayat Hidup	72
Lampiran: 5	Pernyataan Keaslian Tulisan	73

PEDOMAN TRANSLITRASI ARAB INDONESIA

Arab	Latin	Arab	Latin	Arab	Latin
ا	A	س	S	ل	L
ب	B	ش	Sy	م	M
ت	T	ص	Sh	ن	N
ث	Ts	ض	Dh	و	W
ج	J	ط	Th	ه	H
ح	H	ظ	Zh	ء	‘
خ	Kh	ع	‘	ي	Y
د	D	غ	Gh		
ذ	Dz	ف	F		
ر	R	ق	Q		
ز	Z	ك	K		

Catatan :

1. Konsonan ber *syaddah* ditulis rangkap,seperti kata : ” رَبَّنَا” ditulis = *Rabbana*

2. Vokal panjang (madd) fathah (baris di atas), kasrah (baris di bawah) dan dhammah (baris di depan), di tulis a, i, u, misalnya kata :

   المِسَاكِيْن ditulis : *al-masakin*

   المُفْلِحُوْن ditulis : *al-muflihun*

3. Diftong ditulis : أَوْ= aw, أو= u, أي= ay, إي= I

4. Kata sandang alif dan lam (ال), baik diikuti oleh Qomariyah maupun huruf Syamsiyah, ditulis “al” di awalnya, misalnya :

   النساء ditulis : *al-nisa*

   ditulis : *al-mu’min*

5. Ta’ al marbuthah bila terletak di akhir kalimat di tulis : h, seperti البقرةditulis : al-Baqarah. Bila terletak ditengah kalimat, ditulis “t” misalnya : زكاة المالdi tulis : *zakat al-mal*
6. Penuliisan kalimat arab di dalam kalimat indonesia ditulis menurut tulisannya : وهو خير الرازقين, ditulis : *wa huwa khair al-raziqin*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdagang adalah usaha yang berhubungan dengan menjual dan membeli untuk memperoleh keuntungan. Berdagang atau berniaga diungkapkan dalam Al-Qur'an sebagai suatu pekerjaan atau mata pencaharian yang baik, firman Allah Surat Al-Baqarah (2) : 275.[2]

وَاَحَلَّ اللّٰهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبٰوا۟

Artinya : "Dan Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba."

Bahkan Nabi menyebutkan secara jelas bahwa jual beli adalah usaha atau mata pencaharian paling baik, seperti ketika sahabat Nabi bertanya: Mata pencaharian apakah yang paling baik?, beliau menjawab:

”Seseorang bekerja dengan tangannya sendiri dan setiap jual beli yang bersih, (HR.AI-Bukhari).[3]

Dalam perkembangan dunia modern, sistem manajemen semakin meningkat. Perusahaan serta Toko – Toko dituntut memiliki sistem manajemen yang baik sehingga akan memberikan dampak yang signifikan. Adapun tantangan terbesar dalam dunia bisnis salah satunya adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan supaya puas dan loyal. Dari Perusahaan besar, toko besa – toko besar sampai ke toko – toko kecil akan

[2] Departemen Agama RI, *Al-Qur"an dan Terjemahan*, (Jakarta: PT Sygma Examedia Arkanleema). 2:275.

[3] Al-Bukhari, Abu Abdilah Muhammad Bin Ismail, *Terjemah Sahih Bukhar*i, oleh H. Zainuddin, (Jakarta : Wijaya, 1992), 13.

ZukenCreation. Net

dihadapkan dengan permasalahan yang cukup sulit dalam memberikan pelayanan terhadap konsumennya, serta para pesaing juga termasuk salah satu bagian dari permasalahan dan harus dihadapi.[4]

Desa Karangbong termasuk desa yang ramai pengunjung karena terdapat pesantren besar yaitu Pesantren zainul hasan Genggong. Tedapat peluang besar dalam sektor ekonomi,tak heran banyak pedagang disekitarnya mulai dari yang kecil,menengah sampai yang besar juga banya di Desa ini. Persaingannyapun cukup ketat untuk mendapatkan serta mempertahankan konsumen.

Minimarket menjadi saingan terberat bagi pedagang disekitarnya Sehingga butuh strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memepertahankannyapun harus mempunyai strategi supaya pelanggan puas atas layanan pemiliknya.

Terdapat beberapa toko kelontong yang dapat dikatakan bisa bersaing dengan minimarket yang ada disekitarnya dan cocok penulis jadikan objek penelitian. Tiga diantaranya akan penulis jadikan sampel penelitian ini diantarnnya toko Romly,Toko H.Hadery dan Toko Dahlia. Dari tiga toko tersebut penulis yakin akan mendapatkan informasi yang sesuai judul penelitian penulis.

Melihat dari sejarah ketiga toko, Toko Romly awal mulai buka pada tahun 1997 yang awalnya hanya buka toko kecil saja,sedangkan Toko H.Hadery awal buka pada tahun 1995 dua tahun lebih awal dari Toko Romly. Berbeda

[4] Danang Kurniawan, *"Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah", dalam jurnal Tawazun: Journal of Sharia Economic Law,* Vol 3, No 1 P-ISSN: 2655-9021, EISSN: 2502-8316, (2020), 63.

ZuketCreation. Net

dengan Toko Dahlia Toko yang bisa dikatakan baru karna toko tersebut buka sejak tahun 2002,satu tahun sebelum adanya minimarket. Kegigihan dan ketekunan yang tinggi sehingga ketiga toko tersebut semakin besar. Sampai sekarang menjadi toko yang ramai pembelinya bahkan dari luar desa pun banyak yang menjadi pelanggan tetapnya terutama di toko H.Hadery. Toko H.Hadery adalah Toko yang menerima pembelian ecer dan juga grosir yang memiliki kualitas pelayanan yang baik serta harga standart yang sesuai dengan selera masyarakat.

Ketiga Toko tersebut merupakan toko kelontong yang sudah ada sebelum adanya *indomart* dan *alfamart.* Toko yang merintis dari kecil hingga cukup besar seperti sekarang. Pastinya sudah pernah merasakan pasang surut dalam berdagang dan sudah pengalaman cara menghadapi para konsumennya sehingga memiliki strategi sendiri yang menurutnya terbaik,tentunya dengan mengedepankan kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan terbaik sangat dibutuhkan untuk membuat para konsumen merasa puas akan pelayanan kita, sehingga akan meningkatkan pendapatan toko.

Berdasarkan uraian paragraf diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Strategi *Service Excellent* Untuk Meningkatkan kepuansan pelanggan Toko Kelontong Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo).**

B. Fokus Penelitian

Dari uraian latar belakang di atas penelitian ini di fokuskan kepada ;

1. Pedagang toko kelontong Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo

ZuketCreation. Net

2. Strategi Service Excellent
3. Keberhasilan Strategi Excellent

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan strategi *Service Exellent* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan toko kelontong Di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo ?
2. Apakah Strategi *service excellent* berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan Toko Kelontong di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan strategi *Service Exellent* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan toko kelontong Di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo.
2. Untuk mengetahui Apakah Strategi *service excellent* berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan Toko Kelontong Di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk kepentingan teoritis maupun kepentingan praktis

1. Kegunaan teoritis, Secara teorotis penelitian ini akan memberikan sumbangan informasi terkait pelaksanaan Strategi *service excellent* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Toko Kelontong Di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo .

ZuketCreation. Net

2. Kegunaan praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:
   a. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis mengenai pelaksanaan Strategi *service excellent* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Toko Kelontong.
   b. Bagi masyarakat, dengan adanya penelitian ini diharapkan agar masyarakat yang membuka usaha toko ataupun warung dapat memahami pentingnya kepuasan pelanggan bagi pembisnis.
   c. Bagi pemerhati ekonomi, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pemikiran yang positif bagi para pelaku ekonomi ataupun para pemilik modal, baik secara perorangan maupun badan hukum.

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

   Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Metode deskriptif adalah pecarian fakta berdasarkan interprestasi yang tepat.[5] Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *Triangulasi* (gabungan), dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.[6]

   Salah satu ciri penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Makna bersifat deskriptif yaitu, data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar

[5] Moh. Nazir, *Metode Penelitian, Edisi 7*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2009), 54.
[6] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D,* (Bandung : Alfabeta, CV, 2012), 9

ZuketCreation. Net

bukan angka-angka. Kalaupun ada angka-angka, sifatnya hanya sebagai penunjang. Data yang diperoleh melalui traskip, interview, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, dan lain-lain.[7]

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus yang merupakan jenis pendekatan yang digunakan untuk menyelidiki dan memahami sebuah kejadian atau masalah yang telah terjadi dengan mengumpulkan berbagai macam informasi yang kemudian diolah untuk mendapatkan sebuah solusi agar masalah yang diungkap dapat terselesaikan.

Deskriptif kualitatif adalah untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala lainnya.[8] Dalam penelitian ini deskriptif kualitatif digunakan untuk mengetahui pelaksanaan,pengaruh keberhasilan penggunaan metode *Service Excellen*t untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Toko Romly dan Toko H.Haderi di desa Karangbong Pajarakan Probolinggo.

2. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif ini kehadiran peneliti bertindak sebagai instrument sekaligus bertindak sebagai pengumpul data. Pada penelitian ini peneliti mutlak dibutuhkan karena kehadirannya sekaligus sebagai pengumpul data. Sebagaimana yang sudah tertera disalah satu cri-ciri penelitian kualitatif dalam pengumpulan data dilakukan oleh peneliti itu

[7] Sudarman Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif* (Bandung: Pustaka Setia, 2002), 51.
[8] Soejono Soekamto, *Pengantar Penelitian Hukum,* (Jakarta : Universitas Indonesia, 2000), 10.

ZuketCreation. Net

sendiri. Dalam proses pengumpulan data ini peneliti melaksanakan pengamatan dan mendengar secermat mungkin sampai sedetail-detailnya.

Untuk melaksanakan penelitian ini peneliti harus melakukan izin terlebih dahulu ke pihak pemilik toko kelontong. Setelah mendapat izin dari pihak Toko maka peneliti harus melakukan penelitian sesuai dengan yang direncanakan, agar proses penelitian tersebut dapat berjalan baik.

Maka dari itu, kehadiran peneliti dilokasi penelitian sangat dibutuhkan, peneliti sebagai pengumpul data harus menjalin hubungan baik dengan pemilik toko kelontong dari awal penelitian sampai selesai penelitian, karena hal itu akan membuat sebuah keberhasilan dari penelitian kualitatif ini.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan Di Toko Romly,Toko H.Haderi dan Toko dahlia yang berada di Desa KarangBong Kecamatan Pajarakan. Ketiga toko terletak tidak Jauh dari Minimarket, kurang dari 1Km saja. Toko Klontong yang menjadi Objek penelitian penulis merupakan toko yang keberadaanya sudah cukup lama sebelum adanya Minimarket disekitarnya. Dengan Begitu peneliti kira cocok untuk dijadikan objek penelitian sesuai judul di atas. Refrensi bisa peneliti dapat dengan cara mewawancarai langsung beberapa masyarakat yang terlibat langsung dalam toko kelontong seperti pembeli serta masyarakat sekitar toko kelontong yang menjadi objek penelitian penulis, dalam hal ini masyarakat yang diwawancarai yaitu pemilik toko, tatangga sekitar, pembeli serta

ZuketCreation. Net

pelanggan tetap. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data dan keterangan yang akurat mengenai Pelaksanaan Strategi *service Exellent* yang di implementasikan oleh pemilik toko kelontong tersebut serta keberhasilannya dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

4. Sumber Data

Yang dimaksud sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana di peroleh. Sumber data dalam penelitian ini dapat diklarifikasikan menjadi:

a. Data primer

Sumber data primer merupakan sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan.[9] Sumber data primer adalah sumber data yang langsung didapatkan dari lapangan atau tempat penelitian seperti hasil wawancara dengan informan. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah wawancara langsung kepada informan di tempat penelitian yaitu pemilik, pelanggan Toko kelontong Di Desa Karangbong yang sudah menjadi objek peneliti.

b. Data sekunder

Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung atau melalui pihak lain. Sumber Data Sekunder adalah sumber data penunjang yang berkaitan dapat berupa buku-buku, dokumen-dokumen yang berupa hasil penelitian dan hasil laporan.[10] Jadi

[9] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana,2013), 129.
[10] Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2008), 93.

ZuketCreation. Net

sumber data lain yang bisa mendukung penelitian ini adalah dengan telaah pustaka seperti buku-buku, jurnal ataupun hasil penelitian sebelumnya yang meneliti hal serupa.

5. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.[11] Teknik pengumpulan data merupakan hal yang sangat penting dalam suatu penelitian, oleh karena itu peneliti harus pandai dalam mengumpulkan data, sehingga data yang diperoleh valid. Pengumpulan data merupakan prosedur yang standar dan sistematis dalam memperoleh data yang dibutuhkan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya:

a. Metode *Interview* (wawancara)

Metode ini merupakan metode pengumpulan data dengan cara wawancara atau tanya jawab. Menurut Esterberg dikutip oleh sugiono mendefinisikan Interview/wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara di gunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang

[11] Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitan*, (Jakarta:Kencana,2012), 138.

ZuketCreation. Net

harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam[12].

Dalam penelitian ini peneliti akan mewawancari pemilik dan pelanggan dari ketiga toko klontong yang sudah menjadi objek penenliti yang terletak diDesa Karangbong karena mereka merupakan Subjek utama dalam penelitian serta data-data utama yang sangat penting akan didapatkan.

Berikut Transkrip Wawancara

Kode	: 02/9-W/F-3/05-XI/2021
Nama informan	: Ibu Sumiati
Tanggal	: 05 November 2021
Jam	: 15.00-16.00 WIB
Disusun Jam	: 19.00-22.00
Tempat Wawancara	: Toko H.Hadery
Topik Wawancara	: Strategi Service Excellent berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan Toko Kelontong.

Tabel 1.1 Contoh Transkip Wawancara

	Materi Wawancara
Peneliti	*Di Kolom ini di tulis pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada informan sesuai dengan topic wawancara*
Informan	*Di kolom ini ditulis transkip dari informan terkait dengan topic wawancara*
Refleksi	*Dalam kolom ini, peneliti sudah mengadakan analisis data dengan reduksi data yang akan menemukan domain-domain*

Kode : 01/1-W/F-1/10-VIII/2021

1. : Kode nomor transkip

1 : Kode Informan

W : Kode wawancara

[12] Sugiono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D,* cet 26, (Bandung: Alfabeta, 2017), 231.

ZuketCreation. Net

F-1 : Kode masalah yang berhubungan dengan fokus pertama

10-VIII : Kode tanggal/bulan diadakannya wawancara

2006 : Kode tahun diadakannya wawancara

b. Metode Observasi

Metode Observasi adalah suatu metode yang digunakan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematik fenomena yang diselidiki.[13] Jadi, observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan panca indera disertai dengan pencatatan secara perinci terhadap obyek penelitian. Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang akurat dan valid. Dengan teknik seperti ini data yang diperoleh dapat diakui kevalidannya.

Melalui teknik ini, penyusun sebagai peneliti akan mengamati kegiatan di Toko Yang menjadi lokasi penelitian dan melakukan observasi partisipatif, yaitu peneliti terlibat dengan kegiatan orang yang sedang diamati atau digunakan sebagai sumber data penelitian. Penyusun sebagai peneliti melakukan partisipasi moderat agar terdapat keseimbangan antara peneliti menjadi orang dalam dengan orang luar.

Berikut Transkip Observasi

NO CL.	: 01
Koding	: 01/O/F-2/05-XI/2021
Tanggal	: 05 November 2021
Jam	: 08.00-14.00 WIB
Disusun Jam	: 19.00-20.00
Kegiatan yang di Observasi	: Pelayanan Toko Kelontong

[13] Sutrisno Hadi,*Metodologi Research I*,(Yogyakarta: Andi Offset, 1993), 136.

Tabel 1.2 : Contoh Transkip Observasi

Transkip observasi	*Dalam kolom ini narasikan kegiatan yang diamati tanpa memberikan komentar*
Tanggapan Pengamat	*Dalam kolom ini, peneliti sudah mengadakan analisis data dengan reduksi data yang akan menemukan domain-domain*

Keterangan :

Kode : 01/0/F-1/10-VIII/2006

01 : Kode nomor transkip

0 : Kode Observasi

F-2 : Kode masalah yang berhubungan dengan fokus kedua

10-VIII : Kode tanggal/bulan diadakannya wawancara

2006 : kode tahun di adakannya wawancara[14]

c. Metode dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode mencari data mengenai variabel yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, leger, agenda.[15] Jadi, penelitian ini dilakukan dengan cara mencari dokumen-dokumen yang ada tempat penelitian yaitu meliputi strategi penjualan, perjalanan toko, dan dokumen-dokumen lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini. Dalam proses dokumentasi juga dilakukan dengan cara pengambilan foto-foto kegiatan di toko.

[14] Tim Akademik Inzah, *Buku Pedoman Penulisan Skripsi*, (Kraksaan:Inzah, 2016). 52

[15] Suharsimi Arikunto,*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek,* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 88.

ZuketCreation. Net

Berikut Transkrip Dokumentasi

Isi Dokumen : Pengambilan Data Profil Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo

Tanggal Pencatatan : 19 Oktober 2021

Jam Pencatatan : 10.00 WIB

Tabel 1.3 : Contoh Transkip Dokumentasi

Bukti Dokumen	*Tempel bukti dokumen pada kolom ini*
Refleksi	*Dalam kolom ini, peneliti sudah mengadakan analisis data dengan reduksi data yang akan menemukan domain-domain*

6. Analisis Data

Analisis data merupakan penelitian yang menggunakan langkah penelitian naturalistik, analisis data di laksanakan secara langsung di lapangan bersama-sama dengan pengumpulan data.[16]

Penelitian menggunakan analisa data deskriptif yang dilakukan dengan langkah-langkah pengumpulan, klasifikasi, analisa data, memuat kesimpulan dan laporan dengan tujuan membuat penggambaran tentang suatu keadaan secara objektif dalam deskripsi situasi. Adapun data yang akan dianalisis adalah kualitatif yaitu data yang berwujudkan kata-kata dan tidak terdiri deretan angka-angka.

Dalam penelitian ini, setelah data yang diperoleh dari observasi, interview dan documenter dianalisa dengan metode deskriptif kualitatif.

[16] Lexi J. Moloeng *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hlm 287.

ZuketCreation. Net

Dengan catatan deskriptif lebih menyajikan rincian kejadian dari ringkasan yang berupa catatan yang lebih baik sebagai catatan deskriptif.

Teknik data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles & Huberman dan Spradley. Miles dan Huberman Dikutip Oleh Tim Unzah Genggongh, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus pada setiap tahapan penelitian sehinggga sampai tuntas, dan datanya sampai jenuh.[17] Aktifitas dalam analisis data, meliputi data reduction, data display, dan conclusion.

a. Reduksi data (data reduction)

   Berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, membuat kategori. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Peneliti merangkum semua data yang disampaikan oleh pihak-pihak yang terkait dan membuang data yang tidak perlu.

b. Penyajian data (data display)

   Merupakan langkah selanjutnya setelah data direduksi. Dalam penelitian kualitatif, langkah ini bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Langkah peneliti dalam penelitian ini setelah data direduksi yaitu menyajikannya dalam bentuk naratif.

[17] Tim Inzah Genggong, *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Kraksaan: Inzah Press, 2016), 54.

ZuketCreation. Net

c. Penarikan kesimpulan (conclusion)

Dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Peneliti menyimpulkan dari semua data yang telah disajikan menjadi beberapa kesimpulan sehingga dapat disusun secara runtut dan urut.

7. Pengecekan Keabsahan Temuan

Supaya data dapat terjamin validitasnya (keabsahan) maka peneliti harus menempuh jalur pemerkasaan data dengan memilih beberapa teknik seperti berikut:

a. Perpanjangan keikutsertaan

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut memerlukan perpanjangan pada latar penelitian. Maksud perpajangan keikutsertaan ialah untuk memungkinkan peneliti kualitatif terbuka terhadap pengaruh ganda, yaitu faktor-faktor kontekstual dan pengaruh bersama pada peneliti dan subjek yang akhirnya mempengaruhi fenomena yang diteliti.

b. Ketekunan pengamatan

Ketekunan pengamatan berarti mencari secara konsisten interpretasi dengan berbagai cara dalam kaitan dengan proses analisis

ZuketCreation. Net

yang konstan atau tentetif.[18] Mencari suatu usaha membatasi berbagai pengaruh. Mencari apa yang dapat diperhitungkan dan apa yang tidak dapat diperhitungkan ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan personal atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Ketekunan pengamatan. Ketekunan pengamatan akan dilakukan dengan cara peneliti mengadakan pengamatan secara teliti, rinci dan terus menerus pada Home Industri kerupuk bawang Indosari. Kegiatan ini dapat diikuti dengan pelaksanaan wawancara secara intensif, dan terjun langsung kelapangan untuk mengecek kaitannya dengan judul dari pembahasan pada skripsi ini.

c. Triangulasi

Triangulasi Teknik triangulasi adalah tekhnik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Ada empat macam triangulasi sebagai tekhnik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan: sumber, metode, penyidik, dan teori.[19]

[18] Lexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*.(Bandung:PT. Remaja Rosdakarya,1999), 324.

[19] Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Afabeta, 2015), hlm 36

ZuketCreation. Net

8. Tahapan-tahapan Penelitian

A. Menetapkan Fokus Penelitian

B. Menentukan Setting dan Subyek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, setting penilaian merupakan hal yang sangat penting dan telah ditentukan ketika menetapkan fokus penelitian. Setting dan subyek penelitian merupakan suatu kesatuan yang telah ditentukan sejak awal penelitian. Setting penelitian akanmenunjukkan komunitas yang akan diteliti dan sekaligus kondisi fisik dan sosial mereka. Setting penelitian ini tidak dapat diubah kecuali fokus penelitiannya dirubah.

C. Pengumpulan Data, Pengolahan Data, dan Analisa Data

Penelitian kualitatif merupakan proses penelitian yang berkesinambungan sehingga tahap pengumpulan data, pengolahan data, dan analisa data dilakukan secara bersamaan selama prose penelitian. Dalam penelitian kualitatif pengolahan data tidak harus dilakukan setelah data terkumpul, atau analisa data tidak mutlak dilakukan setelah pengolahan data selesai. Dalam hal ini sementara data dikumpulkan, peneliti dapat mengolah dan melakukan analisis data secara bersamaan. Sebaliknya pada saat menganalisa data, peneliti dapat kembali lagi kelapangan untuk memperoleh tambahan data yang dianggap perlu dan mengelolanya kembali.

D. Penyajian Data

ZuketCreation. Net

Prisip dasar penyajian data adalah membagi pemahaman kita tentang sesuatu hal pada orang lain. Data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata dan tidak dalam bentuk angka, penyajian biasanya berbentuk uraian kata-kata dan tidak berupa tabel-tabel dengan ukuran statistik. Sering kali data disajikan dalam bentuk kutipan-kutipan langsung dari kata-kata wawancara sendiri.[20]

G. Sistematika Pembahasan

Teknis penulisan skripsi ini berdasarkan pada buku "PEDOMAN PENULISAN SKRIPSI INSTITUT ILMU KEISLAMAN ZAINUL HASAN (INZAH) GENGGONG KRAKSAAN PROBOLINGGO" 2016. Adapun pada penulisan skripsi ini, penyusun membahas beberapa bab yang diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan pemdahuluan sebagai gambaran umum tentang penulisan skripsi. Pada bab ini diuraikan tentang penegasan judul, latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN ATAU TELAAH PUSTAKA

Merupakan kajian teori dan konsep yang berhubungan dengan fokus penelitian.

BAB III : TEMUAN PENELITIAN

[20]Lexy J. Moleong *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdokarya, 2012), hlm. 249

ZuketCreation. Net

Bagian ini, memua urauani tentang data dan temuan yang diperoleh dari pengamatan dan atau hasil wawancara serta dokumentasi lainnya.

BAB IV : PEMBAHASAN

Dalam bab ini harus memust gagasan-gagasan peneliti terkait dengan pola-pola, kategori-kategori, posisi temuan terhadap temuan-temuan sebelumnya, serta penafsiran dan penjelasan dari temuan yang diungkap dari lapangan (grounded theory).

BAB V : PENUTUP

Merupakan bab penutup yang menerangkan kesimpulan dan saran-saran.

UNIVERSITAS ISLAM ZAINUL HASAN GENGGONG KRAKSAAN PROBOLINGGO
UNZAH
ZuketCreation. Net

BAB II

LANDASAN TEORI DAN TELAAH PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Strategi

Strategi berasal dari kata Yunani *strategos,* yang berarti Jenderal. Oleh karena itu kata strategi secara harfiah berarti "Seni dan Jenderal". Kata ini mengacu pada apa yang merupakan perhatian utama manajemen puncak organisasi. Secara khusus, strategi adalah penempatan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan mengikat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakkan dan strategi tertentu mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai.

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan gagasan, perencanaan, daneksekusi, sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Di dalam strategi yang baik terdapat kordinasi tim kerja, memiliki tema mengidentifikasi faktor pendukungnya sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efesiensi dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif.

Strategi merupakan faktor yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan, keberhasilan suatu usaha tergantung pada kemampuan pemimpin yang busa dalam merumuskan strategi yang digunakan. Strategi perusahaan sangat tergantung dari tujuan perusahaan, keadaaan dan lingkuangan yang ada.

ZukenCreation. Net

Strategi adalah keseluruhan upaya, dalam rangka mencapai sasaran dan mengarah kepengembangan rencana marketing yang terinci.

Akan tetapi istilah tersebut kemudian berkembang ke bererapa bidang yang berbeda seperti Strategi bisnis, olahraga, pemasaran, perdagangan, manajemen dan lain-lain. Sehingga beberapa tokoh para ahli mendefinisikan strategi sebagai berikut:

a. Menurut *Johnson and Scholes* Dikutip oleh Doin Ous Pradana Strategi adalah arah dan ruang lingkup sebuah perusahaan dalam waktu jangka panjang untuk mencapai keuntungan bagi perusahaan melalui konfigurasi sumber daya alam yang menantang, agar memenuhi keperluan pasar serta mencapai harapan pemangku kepentingan.[21]
b. Menurut *Stephanie k. Marrus* Dikutip oleh Sesra Budio Strategi adalah proses penetapan rencana para manajemen puncak terhadap tujuan jangka panjang perusahaan, serta penyusunan suatu rencana dan upaya agar tujuan tersebut bisa dicapai.[22]
c. Menurut *Argyris dalam Rangkuty* Dikutip oleh Sesra Budio Strategi adalah respon secara terus-menerus dan adaptif terhadap ancaman dan peluang eksternal serta kekuatan dan kelemahan yang dapat berpengaruh bagi perusahaan.[23]

Dari beberapa definisi diatas, dapat diambil kesimpulan tentang strategi yaitu:

[21] Pradana,Doin Ous, *Strategi Pemerintah Daerah Dalam meningkatkan Retribusi Pasar.* APMD ; Yogyakarta.2019
[22] Budio,sesra, "Strategi Manajemen Sekolah*"*,*Jurnal menata*,(Juli-Desember 2019), 60.
[23] Budio,sesra,……. 59

ZuketCreation. Net

1) dalam mengatur strategi harus dihubungkan dengan lingkungan organisasi sehingga dapat menyususun strategi organisasi.
2) Strategi adalah berbagai rencana yang harus diputuskan untuk mencapai tujuan organisasi.
3) Untuk mencapai tujuan organisasi perlu adanya alternativ strategi yang perlu dipertimbangkan dan harus diambil.
4) Strategi yang dipilih harus diimplementasikan oleh organisasi dan akhirnya harus di evaluasi terhadap strategi tersebut.

2. Tingkatan Strategi

Ditinjau dari Hierarki pengambilan kepetusan manajerial, strategi terbagi menjadi tiga tingkatan, yaitu strategi ditingkat perusahaan, strategi tingkat unit usaha, dan yang palig rendah adalah strategi ditingkat fungsional. Ketiganya memiliki kekhususan dan rentang kendali yang berbeda antara satu dengan yang lainnya.

a. Strategi Ditingkat Perusahaan

Pada tingkat perusahaan, perumusan strategi dan pengambilan keputusan dilakukan oleh dewan direksi *(board of directors)*, direktur utama *(president director)*, dewan komisaris *(board of komissionaries)*, atau pejabat pelaksana kepala *(chief eksekutif of ficer)* keputusan pelaksanaan yang diambil lebih berorientasi pada nilai yang bersifat kenseptual. Mereka bertanggung jawab atas

ZuketCreation. Net

upaya dalam membangun nilai positif perusahaan, memunculkan dan memperlihatkan kepedulian sosial perusahaan, mengeksploitasi kemampuan khusus perusahaan dan mengembangkan rencana jangka panjang.

b. Strategi Ditingkat Unit Usaha

Pada tingkat unit usaha, pengambilan keputusan dilakukan oleh manajer pengelola usaha. Para manajer akan menjadi jembatan penghubung antara pelaku ditingkat perusahaan dengan tingkat fungsional. Mereka dituntut untuk memberikan keterangan sedemikian rupa sehingga strategi yang dijalankan pada tingkatan ini perusahaan mampu direspon baik oleh pekerja ditingkat fungsional. Konon, keputusan yang mereka pilih lebih beresiko akan tetapi juga cepat memberikan keutungan. Keputusan strategi yang diambil oleh manajer antara lain adalah dimana perusahaan akan memasarkan produknya, segmen yang dipilih, serta bagaimana harus meningkatkan pangsa pasar yang sudah dijalankan.

c. Strategi Ditingkat Fungsional

Pada tingkat fungsional terdiri atas manajer keuangan dan akuntansi, pemasaran, sumber daya manusia, penelitian dan pengembangan. Mereka wajib mengembangkan rencana setiap tahun dan strategi jangka pendek pada bidangnya. Hal tersebut juga mencangkup memberikan nama produk, penelitian untuk

ZuketCreation. Net

pengembangan pasar, dan penentuan peralatan produksi yang akan dibeli. Merekalah pelaksana strategi perusahaan yang lebih bersifat visione, sehingga strategi mampu diterjemahkan dalam langkah yang bersifat operasional.[24]

3. Pengertian Pelayanan prima(*Service Excellent*)

Dalam kamus besar bahasa Indonesia pelayanan berasal dari kata layan yang artinya "membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang.[25] Pelayanan adalah memberikan hak dasar kepada pelanggan atau masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Tentang pengertian pelayanan para ahli memberikan pendapatnya yang berbeda-beda satu sama lain. Menurut beberapa ahli yang mengemukakan pelayanan sebagai berikut:

a. Menurut *Philip Kotler* dikutip oleh Shandy Widjoyo Putro, "Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun".[26]
b. Menurut *AS. Moenir* Dikutip oleh Amanda morlian, "pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-

[24] Fitri Lukiastuti Kurniawan,*Manajemen Strategi Dalam Organisasi*,(Yogyakarta:medpress, 2008) hal 16-17.
[25] Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hal. 826.
[26] Putro,Shandy Widjoyo, *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol.2, No. 1, (2014). Hal 2

ZuketCreation. Net

masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan".[27]

c. Menurut *H.H Casson*, "pelayanan adalah tindakan yang dikerjakan pihak lain untuk mencapai kebutuhan, mencari petunjuk atau memberi keuntungan terhadap konsumen dengan tujuan menciptakan *good will* atau nama baik serta meningkatkan penjualan dan pendapatan.[28]

d. Sedangkan *Gronross* dikutip oleh Radminto dan Atik septi winarsih mendevinisikan pelayanan lebih rinci, menurutnya "pelayanan adalah suatu atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.[29]

Pelayanan menurut *A.K.P Adya Brata* Dikutio oleh Nina Rahma menerjemahkan rumus SERVICE yaitu, *self awareness* (menumbuhkan kesadaran diri, melayani dengan benar), *Enthusiasm* (pelayanan dengan penuh gairah), *reform* (memperbaiki kinerja pelayanan), *Value* (pelayanan dengan nilai

[27] Morlian,Amanda, "Pelayanan prima pada kantor Kecamatan Rawalumbu Pemerintah Kota Bekasi",*Jurnal AKP*, 2(Agustus2015), 84.
[28] Herbert N. Casson,*Petunjuk Praktis Dalam Berusaha*,(Surabaya: Usaha Nasional, 1981),hal. 13.
[29] Radminto Dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hal. 2.

ZuketCreation. Net

tambah), *Impressivw* (penampilan menarik), *care* (perhatian), *Evaluation* (mengevaluasi layanan).[30]

Dari beberapa definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, menggerakkan, dan mengendalikan proses pelayanan standar yang sangat baik sesuai dengan keinginan konsumen agar tujuan perusahaan tercapai.

4. Manfaat Pelayanan Prima

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Sikap yang perlu dimiliki oleh pegawai berdasarkan konsep pelayan prima adalah sebagai berikut :

a. Rasa meliki terhadap Instansi

b. Rasa kebanggaan terhadap pekerjaan

c. Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan

d. Ingin menjaga martabat dan nama baik perusahaan.[31]

5. Ciri-ciri Pelayanan Prima(*Service Excellent*)

Berikut ini ciri-ciri pelayanan prima yang harus diikuti oleh yang bertugas melayani pelanggan:

a. Tersedianya Karyawan yang Baik

[30] Nina Rahmayanty, *manajemen Pelayanan Prima,* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hal. 15.
[31] Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Gava Media, 2014), hal, 109.

ZuketCreation. Net

Pelayanan yang baik akan menimbulkan Kepuasan konsumen terhadap perusahaan tergantung pada karyawan yang melayaninya, karyawan harus sopan, ramah, dan menarik. Disamping itu karyawan harus cepat tanggap, pandai berkomunikasi, serta menyenangkan. Karyawan juga harus mampu memikat dan mampu mengambil hati pelanggan sehingga pelanggan semakin betah (tertarik).

b. Bertanggung Jawab Kepada Setiap Pelanggan Dari Awal Hingga Selesai.

Dalam melakukan pelayanan karyawan harus melayani dari awal hingga tuntas. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan.

c. Mampu Melayani Secara Cepat Dan Tepat

Dalam melakukan pelayanan, karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Pelayanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak melakukan kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan.

d. Mampu Berkomunikasi

Karyawan harus fasih berbicara kepada setiap pelanggan. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan/masalah pelanggan.

ZuketCreation. Net

e. Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi

Karyawan harus menjaga dengan baik rahasia pelanggan kepada siapapun tanpa persetujuan dari pelanggan. Kepercayaan pelanggan diukur ketika perusahaan mampu menjaga rahasia pelanggan. Karena pada dasarnya menjaga rahasia pelanggan sama halnya dengan menjaga rahasia perusahaan.

f. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik

Dalam melakukan pelayanan, pengetahuan dan kemampuan sangat dibutuhkan karena proses pekerjaan akan cepat terselesaikan apaabila karyawa memiliki kemahiraan dalam melakukan pekerjaaan. Demikian juga dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan akan terjamin.

g. Berusaha Memahami Kebutuhan Pelanggan

Karyawan harus cepat tanggap dalam memahami masalah pelangggan dengan cara mendengarkan penjelasan, keluhan, atau kebutuhan pelanggan dengan baik agar pelayanan sesuai dengan yang apa diharapkan pelanggan.

h. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Pelanggan

Karyawan harus mampu memberikan kepercaaan pada pelanggan karena hal tersebut sangat diperlukan oleh semua perusahaan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggannya. Karyawan juga harus menjaga kepercayaan pelanggan lama agar

ZuketCreation. Net

tetap menggunakan produk kita. Semua itu melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan.[32]

6. *Service Exellent* dalam Islam

Service Excellence berasal dari Bahasa Inggris yang terdiri dari dua kata, yaitu *Service* yang bermakna jasa, pelayanan, dan pengabdian dan *Exellent* yang bermakna bermutu tinggi, sangat baik yang menarik perhatian dan unggul.

Sejalan dengan itu al-Qur‟an mengisyaratkan bahwa ada hal yang paling melekat dalam pelayanan prima adalah keramahan, kredibilitas,akses atau fasilitas,penampilan dan kemampuan dalam menyajikan pelayanan.[33]

a. Keramahan

Mengenai bersikap ramah kepada orang lain, Allah Swt Berfirman:

فَقُوْلَا لَهٗ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهٗ يَتَذَكَّرُ اَوْ يَخْشٰى

Terjrmahan :“Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut" (Q.S. Thaha: 44).[34]

M. Quraish Shihab dalam tafsirnya al-mishbah Dikutip Oleh Muhammad Iqbal mengatakan bahwa ajaklah fir‟aun beriman kepada Allah dan serulah ia kepada kebenaran dengan

[32] Kasmir,*Op. Cip.,Etika Customer Service,* (Jakarta : Raja Grafindo Persada; 2008). Hal. 34-39.
[33]Sedarmayanti, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan; Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan Yang Baik*, (Bandung; PT Refika Aditama: 2010), 249.
[34]Departemen Agama RI, *Al-Qur"an dan Terjemahan*, (Jakarta: PT Sygma Examedia Arkanleema), 314.

ZuketCreation. Net

cara yang tidak mengundang antipati atau amarahnya, supaya ia ingat akan kebesaran Allah dan secara penuh kepada-Nya atau paling tidak ia terus-menerus takut kepada-Nya. Akibat kedurhakaanya kepada Allah.[35]

b. Kredibilitas

Kredibilitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah perihal dapat dipercaya[36] atau biasa disebut dengan amanah. Sebagaimana Allah Swt berfirman:

اِنَّ اللّٰهَ يَأْمُرُكُمْ اَنْ تُؤَدُّوا الْاَمٰنٰتِ اِلٰٓى اَهْلِهَاۙ وَاِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ اَنْ تَحْكُمُوْا بِالْعَدْلِۗ اِنَّ اللّٰهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهٖۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ سَمِيْعًاۢ بَصِيْرًا

Terjrmahan : "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat". (Q.S. AnNisa: 58).[37]

Imam Jalaluddin Al-Mahalli dan Imam Jalaluddin AsSuyuti dalam tafsirnya tafsir jalalain Dikutip Oleh Muhammad Iqbal mengatakan bahwa ayat ini menjelaskan tentang Ali yang

[35] Muhammad Iqbal, "Konsep Service Excellent Dalam Perspektif Al qur'an", (Skripsi,IAIN Ambon, Ambon,2017).25
[36] Dora Amalia et. al, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta; PT Gramedia Pustaka: 2012), 379.
[37] *Departemen Agama RI, ...*, 87.

ZuketCreation. Net

meminta kunci ka‟‟bah kepada Usman bin Talhah Al-Hajabi. Akan tetapi, Rasulullah menyuruh untuk mengembalikannya. Usman pun heran lalu Rasulullah membacakan ayat ini dan usman pun masuk islam serta sertelah Usman wafat kunci itu diserahkan kepada saudaranya Syaibah lalu tinggal pada anaknya.[38]

c. Akses atau Fasilitas

Akses menurut kamus besar bahasa indonesia adalah jalan masuk.[39] Mengenai hal ini, Allah Swt berfirman:

قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِيْ صَدْرِيْ ۙ وَيَسِّرْ لِيْٓ اَمْرِيْ ۙ

Terjrmahan :“berkata Musa: "Ya Tuhanku, lapangkanlah untukku dadaku dan mudahkanlah untukku urusanku (Q.S. Thaha: 25-26).[40]

Imam Jalaluddin Al-Mahalli dan Imam Jalaluddin AsSuyuti dalam tafsirnya tafsir jalalain Dikutip oleh Muhammad Iqbal mengatakan bahwa maksud dari ayat ini adalah lapangkanlah dadaku supaya mampu membantu risalahmu dan supaya aku dapat menyampaikannya.[41]

d. Penampilan

Penampilan atau perbuatan menampilkan yang terbaik juga sejalan dengan firman Allah swt:

وَثِيَابَكَ فَطَهِّرْ ۖ

[38] Muhammad Iqbal., 25
[39] Amalia et. Al., 30.
[40] *Departemen Agama RI*, ..., 313.
[41] Muhammad Iqbal.., 26

ZuketCreation. Net

Terjemahan : “Dan pakaianmu bersihkanlah (Q.S. Al-Muddatsir: 4).[42]

M. Quraish Shihab dalam tafsirnya tafsir al-misbah Dikutip Oleh Muhammad Iqbal mengatakan bahwa demikian pula halnya dengan perintah kepada Rasulullah saw, untuk membersihkan pakaian beliau, yakni pertahankan, mantapkan, dan tingkatkanlah kebiasaan selamaini dalam kebersihan pakaianmu.[43]

e. Kemampuan dalam menyajikan pelayanan

Dalam melayani orang kita juga harus memiliki kemampuan atau kesanggupan dalam melayani atau tidak. Allah Swt berfirman:

وَلَا نُكَلِّفُ نَفْسًا اِلَّا وُسْعَهَاۗ وَلَدَيْنَا كِتٰبٌ يَّنْطِقُ بِالْحَقِّ وَهُمْ لَا يُظْلَمُوْنَ

Terjrmahan: “Kami tiada membebani seseorang melainkan menurut kesanggupannya, dan pada sisi Kami ada suatu kitab yang membicarakan kebenaran, dan mereka tidak dianiaya. (Q.S. Al-Mu‟minum: 62).[44]

Imam Ibnu Kasir dalam tafsirnya ibnu kasir dikutip oleh Muhammad Iqbal mengatakan bahwa allah Swt menceritakan tentang keadilan dalam syariatnya terhadap hamba-hambanya di dunia. Bahwa dia sama sekali tidak pernah membebankan kepada

[42] *Departemen Agama RI, ...*, 575.
[43]Muhammad Iqbal,. 26
[44] *Departemen Agama RI, ...*, 346.

ZuketCreation. Net

seseorang melainkan menurutnya kesanggupannya yakni melainkan menurut apa yang kuat disanggah dan dikerjakannya.[45]

7. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja produk yang dirasakan. Dengan terpuaskannya keinginan dan kebutuhan para pelanggan, maka hal tersebut memiliki dampak yang positif bagi perusahaan. Apabila konsumen merasa puas akan suatu produk tentunya konsumen tersebut akan selalu menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut secara terus menerus. Dengan begitu produk dari perusahaan tersebut dinyatakan laku di pasaran, sehingga perusahaan akan dapat memperoleh laba dan akhirnya perusahaan akan tetap survive atau dapat bertahan bahkan kemungkinan akan berkembang.

Kepuasan konsumen merupakan sebuah konsep yang didasarkan pada perasaan manusia. Ketika konsumen merasa puas terhadap suatu produk hal ini menunjukan kinerja produk mampu memenuhi keinginan/ harapan konsumen. Menurut Swan, Trawick & Carrol Dikutip dari R.Septiana, kepuasan konsumen adalah evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif bahwa produk memiliki kinerja yang relatif bagus atau buruk, maupun produk cocok atau tidak cocok digunakan.[46]

[45] Muhammad Iqbal,. 27

[46] Septiana,R, *Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen*. Vol.1 No.2, 2015. hal 14

ZuketCreation. Net

Engel, dkk. Dikutip oleh amalina menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak sesuai dengan harapan konsumen. Kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan di mana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Jika produk tersebut jauh di bawah harapan, konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika produk tersebut memenuhi harapan, konsumen akan puas.[47]

Menurut Irawan dikutip oleh Amalina mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapanya. Konsumen tidak akan puas apabila konsumen mempunyai persepsi bahwa harapanya tidak tepenuhi. Konsumen akan merasa puas jika persepsinya sama dengan harapan atau melebihi harapan. Mowen & Minor merumuskan kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan dan pemakaiannya.[48]

Berdasarkan beberapa uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah respon emosional berupa perasaan senang, bangga maupun ketertarikan yang muncul sebagai hasil evaluasi pasca konsumsi kinerja produk atau *brand* yang dipilih sekurang-kurangnya sama dengan harapan atau melampaui harapan konsumen. Kepuasan

[47] Rihi,Amalina Novita, "*Analisis Gaya Bahasa dan Nilai Pendidikan Novel Sang Pemimpi Karya Andrea Hirata*", (Surakarta; FKIP, Universitas Sebelas Maret: 2010),53.
[48] Rihi, amalina novita, ……. Hal 55.

ZuketCreation. Net

konsumen sangat tergantung pada persepsi/pemikiran dan harapan konsumen[49].

8. Ciri-ciri kepuasan Konsumen

Ciri-ciri Kepuasan konsumen menurut para ahli, Sebagai Berikut :

a. Menurut Elitan Dikutip oleh Satriyo Bhimantoro menyatakan bahwa ciri-ciri kepuasan konsumen yaitu tidak ada keluhan atau keluhan yang teratasi, adanya kesesuaian antara expektasi atau harapan pelanggan dengan performance produk. Konsumen yang telah puas tidak akan mengeluhkan produk maupun jasa yang dikonsumsi karena kinerja produk dapat diterima oleh konsumen.[50]
b. Pendapat Supranto dikutip dari Selly Septiana, ciri-ciri pelanggan yang loyal karena kepuasan yaitu adanya minat membeli ulang dan adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif (*word of mouth)*. Sikap tidak mudah dipengaruhi oleh pesaing tidak digunakan karena sikap tersebut hanya muncul pada pelanggan yang benar- benar loyal sedangkan konsumen yang puas belum tentu menjadi loyal.[51]

9. Definisi Toko Kelontong

Berdasarkan Undang Undang nomor 20 tahun 2008 usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan. Usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang

[49] http://repository.untag-sby.ac.id/1636/3/Bab%20II.pdf, Diakses 21 Desember 2015.
[50] Bhimantoro,satriyo, "*Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan telepon rumah dengan kepuasan sebagai variable intervening".* Vol.2, No.3,2016.hal 4
[51] Septiana,selly, "Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen", *Jurnan Kohesi*,.4 (Juli, 2020), 206.

ZuketCreation. Net

dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki.

Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan. Atau secara kriteria menurut undang-undang tersebut usaha kecil dan menengah mempunyai minimal kekayaan bersih Rp 50.000.000,- . Usaha kecil dan menengah yang banyak dijalani oleh masyarakat adalah diantaranya usaha Kelontong.

Toko kelontong atau yang biasa disebut dengan warung penyedia barang kebutuhan sehari-hari merupakan usaha mikro yang kepemilikannya dimiliki oleh pribadi dan melakukan penjualan barang yang bersifat melayani pelanggan atau konsumen datang untuk membeli barang tidak dengan mandiri yaitu dengan dilayani langsung oleh pekayan toko kelontong tesebut, dan pada umumnya pada toko kelontong yang skala kecil pelayan toko kelontong adalah sebagai kasir juga.[52]

B. Telaah Pustaka

Dalam penyusunan proposal skripsi ini, langkah awal yang penulis tempuh adalah mengkaji terhadap pustaka–pustaka yang ada sebelum penulis mengadakan penelitian lebih lanjut dan menyusunnya menjadi suatu karya

[52] Vivi yulanda ajizah, *"Dampak keberadaan mini market franchise terhadao usaha pedagang kelontong di kecamatan jambi," Jurnal Buana, Vol 3 No* 1, (2019), 62.

ZuketCreation. Net

ilmiah. Adapun penelitian terdahulu dalam penelitian ini yang memiliki judul hampir sama diringkas dalam tabel dibawah ini:

Tabel 2.1 : Telaah Pustaka

No	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Da'wah Iqbal Kurniadhy Dkk (2018), *Excellent Service* Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Bisnis filateli[53]	Hasil penelitian adalah variabel tangible, reliability, assurance dan empathy mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan filateli di Kantor Pos Yogyakarta.	Penelitian ini lebih focus terhadap kualitas harga sedangkan peneliti lebih fokus pada pelayanan.	Persamaan dengan yaitu memiliki Fokus penelitian yang sama . yaitu meningkatkan kepuasan pelanggan .
2	Nyoman Suparmanti Asih (2016), Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja[54]	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kemampuan pelayanan dengan kepuasan pelanggan, sehingga Ho ditolak dan Ha diterima.	Penelitian ini membandingkan beberapa variable pelayanan terhadap pengaruh terhadap kepuasan sedangkan peneliti ingin meneliti	Kesamaan terdapat pada focus penelitian yang sama-sama menggunakan focus penelitian terhadap pengaruh strategi

[53] Kurniadhy,Ikbal, "Excellent Service Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Bisnis Filateli", *(*Tesis,UIB,Surakarta, 2018).

[54]Asi,Suparmanti,"Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja", JPPE,2 (Desember,2016).

ZuketCreation. Net

			keberhasilan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. dan Penelitian menggunankan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan kualitatif	*Service Exellent* terhadap kepuasan pelanggan
3	Muhammad Ridwan Hadi. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Surya	1 .Berdasarkan persamaan regresi linier berganda dari lima dimensi tersebut diperoleh empat dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara signifikan antara tingkat kepuasan nasabah perusahaan yaitu bukti fisik, kehandalan, jaminan, empati. 2 . sedangkan untuk daya	Penelitian ini mencari variable pelayanan prima yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sedangkan peneliti hanya untuk meneliti keberhasilan pelayanan prima	Kesamaan terdapat pada focus penelitian yang sama-sama mengguna kan focus penelitian terhadap pelaksanaa n strategi *Service Exellent*

ZuketCreation. Net

	Jaya Persada Mataram[55]	tanggap tidak berpengaruh secara signifikan 3 .variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah variabel jaminan.	dalam meningkatkan kepuasan pelanggan	

4	Partua Pramana Hamongan Sinaga, (2011), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan[56]	Berdasarkan Uji t menujukkan bahwa ketiga variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel independen Loyalitas Pelanggan	Penelitian ini meneliti pengaruh pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan sedangkan peneliti meneliti meneliti keberhasilan pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.	Sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan

[55] Hadi,Muhammad Ridwan, "Pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT.Surya Jaya Persada Mataram",(thesis, UM, Mataram,2019).
[56] Sinaga,Hamongan, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan", (Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang, 2011)

ZuketCreation. Net

BAB III

TEMUAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Desa Karangbong

a. Luas dan Batas Wilayah

Desa Karangbong merupakan salah satu dari dua belas desa yang ada di kecamatan Pajarakan. desa Karangbong bisa dikatakan sebagai desa terbesar, dari segi banyak penduduknya diantara ke dua belas desa di kecamatan tersebut. Secara keseluruhan luas wilayah desa Karangbong adalah 154 Ha dengan 98 Ha lahan kering (bukan sawah) dan 56 Ha lahan basah (sawah).

Letak desa Karangbong berada di bagian selatan kecamatan Pajarakan dengan batas wilayah sebagai berikut:

1) Sebeh timur berbatasan dengan desa Temnggungan
2) Sebelah selatan berbatasan dengan desa Ketompen
3) Sebelah barat berbatasan dengan desa Karang Pranti
4) Sebelah utara berabatasan dengan desa Kapasan

b. Letak geografis

Desa Karangbong merupakan desa yang berada di tengah tengah, tidak condong ke daerah pesisir dan tidak condong ke daerah pegunungan. Jika dilihat dari pegunungan, letak desa Karangbong seperti lembah. Letak seperti ini memberi keuntungan tersendiri bagi penduduk setempat yang mayoritas petani. Air mengalir dengan lancar

ZukenCreation. Net

dari hulu ke area pesawahan di desa Karangbong. Sehingga masyarakat tidak perlu menggunakan mesin sebagai alat bantu untuk mengairi sawah.

c. Keadaan Penduduk Desa Karangbong

1) Jumlah Penduduk

Mengenai jumlah penduduk desa Karangbong, data terakhir yang dikumpulkan oleh petugas registrasi desa di awal bulan Nopember adalah 2460 jiwa Warga Negara Indonesia (WNI) dengan rincian 1213 jiwa berjenis kelamin pria dan 1247 jiwa berjenis kelamin wanita dengan 740 Kepala Keluarga (KK). Untuk Warga Negara Asing (WNA), tidak ada yang berdomisili di desa Karangbong.

2) Keadaan Pendidikan

Mengingat zaman semakin maju dan teknologi semakin canggih, penduduk desa Karangbong tidak mau ketinggalan zaman. Mereka sangat fanatik terhadap praktik keagamaan, sehingga mereka lebih mementingkan pendidikan agama. Namun, dengan kesadaran yang seperti itu, mereka mulai merubah pola pikir mereka untuk tidak selalu mendalami tentang ilmu-ilmu agama. Mereka mulai mengirim anak-anak mereka ke sekolah-sekolah umum, seperti Sekolah Dasar (SD), Sekolah Lanjut Tingkat Pertama (SLTP), Sekolah Lanjut Tingkat Atas (SLTA) dan Perguruan Tinggi (PT). Bahkan, perubahan pola pikir masyarakat

ZuketCreation. Net

tersebut juga didukung oleh bermetamorfosanya lembaga pendidikan yang ada di desa Karangbong. Di desa Karangbong terdapat pondok pesantren, yaitu Pondok Pesantren Zainul Hasan Genggong. Di pondok pesantren tersebut terdapat lembaga pendidikan berbasis islam mulai dari Taman Kanak-kanak (TK) sampai Madrasah Aliyah (MA). Pondok tersebut pada mulanya hanya mendalami ilmu-ilmu agama, namun kemudian juga memasukkan materi non agama yang kemudian dibentuk lembaga-lembaga pendidikan dari TK sampai MA.

Selain itu, beberapa dari anak penduduk desa Karangbong juga dikirim ke berbagai perguruan tinggi, baik yang berbasis islam, maupun umum, yang swasta maupun negeri. Seperti Universitas Zainul Hasan yang terletak di kota Kraksaan yang termasuk juga dalam Naungan Pesantren Zainul Hasan GenggongUniversitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang dan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

3) Keadaan Ekonomi

Letak geografis yang berada di tengah-tengah, tidak condong ke laut dan tidak condok ke pegunungan memberikan manfaat tersendiri bagi masyarakat setempat. Masyarakat desa Karangbong mayoritas bekerja sebagai petani dan buruh tani. Sisanya bekerja sebagai pengrajin, buruh bangunan, pedagang dan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Berdasarkan data monografi desa

ZuketCreation. Net

Karangbong, ada 75 orang yang berprofesi sebagai petani, 240 sebagai buruh tani, 15 orang sebagai buruh bangunan, 30 orang sebagai pedagang, 15 orang sebagai pengrajin dan 20 orang sebagai PNS Dan mayarakat karangbong juga terbantu dengan adanya Pesanten Zainul Hasan Genggong, bisa membuka pekerjaan laudri kos makan dan toko kelontong serta pedagang kaki lima. Tercatat terdapat 20 toko kelontong yang berada di desa karangbong mulai dari ecer serta grosir . Dari data tersebut, bisa dilihat kebanyakan dari masyarakat desa Karangbong bekerja sebagai petani dan buruh tani. Masyarakat setempat setiap tahunnya selalu rutin menanam Bawang dan padi. Keadaan alam juga ikut mendukung tumbuh suburnya kedua jenis tanaman tersebut. Ketika musim hujan, lahan pesawahan ditanami padi dan ketika musim kemarau lahan pewahan ditanami tembakau. Dengan 56 Ha luas lahan basah (sawah), dalam setiap tahunnya bisa menghasilkan kurang lebih 336.000 ton tanaman padi dan 56.000 ton Bawang. Bagi masyarkat setempat, tanaman padi merupakan tanaman yang dikonsumsi untuk mereka sendiri, walau ada sebagaian kecil dari padi yang dihasilkan dijual.

4) Keadaan Sosial Budaya

Budaya merupakan sebuah cerminan dari karakteristik sebuah masyarakat. Setiap masyarakat memiliki budaya yang berbeda dengan masyarakat yang lain. Hal ini dikarenakan

ZuketCreation. Net

perbedaan karakteristik yang dimilki. Begitu juga dengan masyarakat desa Karangbong. Salah satu bentuk kebudayaan yang hidup di masyarakat desa Karangbong adalah terbangan. Salah satu bentuk dari kebudayaan adalah tradisi, yaitu cerminan dari karakteristik masyarakat yang berkaitan dengan tingkah laku.[57]

2. Profil Toko Kelontong

Toko kelontong atau yang biasa disebut dengan warung penyedia barang kebutuhan sehari-hari merupakan usaha mikro yang kepemilikannya dimiliki oleh pribadi dan melakukan penjualan barang yang bersifat melayani pelanggan atau konsumen datang untuk membeli barang tidak dengan mandiri yaitu dengan dilayani langsung oleh pekayan toko kelontong tesebut, dan pada umumnya pada toko kelontong yang skala kecil pelayan toko kelontong adalah sebagai kasir juga. Berikut gambaran toko Klontong yang akan menjadi tempat penelitian :

a. Toko Romly

Toko Romly berdiri sejak tahun 1997. Toko kelontongnya tempatnya strategis. Disini, terdapat barang-barang kebutuhan sehari-hari seperti kebutuhan pokok, beras, gula pasir, teh sachet, kopi sachet, terigu, telur, minyak goreng, minuman ringan, makanan ringan, dll. Disini juga menyediakan aksesoris Hp dan pengisian pulsa Hp dan listrik. Bertempat dipinggir jalan yang menjadi akses santri Pondok

[57] transkip Dokumentasi ; Kode 03/D/F-1/24-X/2021

ZuketCreation. Net

Pesantren Zainul Hasan Genggong ketika sekolah. Tak jarang santri yang berkunjung ke toko romly ini. Sesuai kata pak Romly sebagai pemilik toko,

> " Tak jarang santri kesini untuk beli makanan dan minuman ketika hendak berangkat sekolah,istrahat bahkan ada yang juga ketika pulang sekolah,Alhamdulillah"[58].

Toko ini berada dekat dengan Damanhury Mart salah satu minimarket yang sudah memiliki system dan menegemen yang baik. Meski begitu pak Romly tetap percaya tokonya akan tetap banyak konsumennya karna beliau yakin bahwa rezeki itu sudah diatur sama tuhan. Bukan hanya itu Pak Romly juga beusaha memperbaiki diri untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada konsumen sehingga konsumen betah dan tidak bosen untuk kembali lagi.

b. Toko H.Hadery

Toko H.Hadery berdiri sejak 1995 dua tahun lebih dulu dari pada toko romly. Berbeda dengan Toko Romly, Toko H.Hadery berada cukup jauh dari minimarket sehingga lebih besar peluangnya untuk mendapatkan konsumen. Di toko ini melayani ecer dan grosir. Banyak toko kelontong acer yang kulak di toko H.hadery ini, mereka beralasan bahwa toko ini menjual dengan harga yang terjangkau. Lokasinya berada di ujung selatan desa karangbong.

[58] Transkip Wawancara ; Kode 02/1-W/F-1/22-X/2021

ZuketCreation. Net

Pada awal nya toko ini hanya menerima pembelian acer dan di kelola sendiri oleh H.Hadery dengan istrinya, namun dengan berjalannya waktu usaha ini berkembang pesat sehingga pada tahun 2002 menerima pembelian grosir dan beliau memutuskan untuk merekrut karyawan karena beliau merasa kewalahan menjalankan usahanya dan hingga kini toko ini memiliki 2 orang karyawan.

Namun meski toko ini mengalami perkembangan yang cukup baik ternyata Toko Kelontong ini belum menerapkan sistem akuntansi dengan alasan belum paham cara menerapkannya dan belum terpikir untuk mencari tenaga ahli untuk menerapkan sistem akuntansi dalam bisnisnya. Beliau tetap mnjalani dengan apa yang dia mampu saja yang terpenting ialah untuk membuat para konsumennya puas dan tidak bosan untuk belanja kembali di tokonya.

Karyawan ditoko memiliki tugas melayani konsumen dengan baik. Membantu menyediakan barang yang dibutuhkan konsumen. Menata dan pengemasan barang,seperti yang dikatakan Abdur Rahman selaku karyawan dari toko H.Hadery;

> ” Tugas saya,iyaa. Yang pasti melayani pelanggan. Selain itu nata barang yang baru datang, bungkus barang, seperti tepung,gula. Membantu pelanggan mengangkatkan barang yang berat pada kendaraannya.”[59]

c. Toko Dahlia

[59] Transkip wawancara ; Kode 02/3-W/F-2/22-X/2021

ZuketCreation. Net

Toko Dahlia berdiri pada tahun 2002,masih termasuk toko kelontong yang baru. Meski baru,toko ini memiliki daya Tarik tinggi terhadap loyalitas masyarakat. Terbukti tak sedikit masyarkat yang membeli kebutuhan sehari-hari di toko ini,pelayanan yang ramah dan sopan termasuk salah satu alas an ramainya pembeli di toko tersebut.

Toko ini terletak di pinggir jalan,lokasi yang cukup strategis karna berada di pemukiman masyarakat. Tidak mudah bagi toko kelontong yang baru untuk bersaing dengan toko kelontong yang sudah ada sebelumnya di ramainya masyarakat. Dan tidak menutup kemungkinan juga toko yang baru bisa mengalahkan toko kelontong yang lama tentunya dengan strategi yang baik. Contohnya toko dahlia ini,meski baru tetapi dapat bersaing dengan yang lama tentunya dengan menggunakan pelayanan prima terhadap pelanggannya.[60]

B. Deskripsi Data

1. Pelaksanaan strategi *Service Exellent* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan toko kelontong Di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo.

Toko Kelontong merupakan Salah satu jenis usaha yang masih cukup menjanjikan dan menguntungkan hingga saat ini. Hanya saja, persaingan saat ini semakin ketat dengan kehadiran pemain-pemain besar yang juga memiliki nama besar serta reputasi yang sangat baik,sebut saja minimarket. Maka dari itu dibutuhkan tips bagaimana mengelola toko

[60] Transkip Observasi ; kode 03/D/F-1/21-XI/2021

ZuketCreation. Net

kelontong agar sukses. Salah satu cara untuk dapat bersaing mendapatkan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan.

Hal tersebut yang dilakukakan di Toko Romly, sesuai dengan hasil wawancara peneliti di Toko Romly yang berada Di Desa Karangbong Pajarakan probolinggo. Bapak Romly selaku pemilik toko Kelontong menyatakan ;

> "Yang saya alami cara untuk membuat pelanggan seperti itu dengan melakukan pelayanan cepat saji. Melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Saya kalau ada pelanggan langsung ditanyakan butuh apa setelah itu langsung saya ambilkan ketika yang dibutuhkan itu ada namun ketika barang itu kosong atau tidak dijual ditoko kami,maka kami arahkan ketoko lain yang biasanya menjualnya,dengan begitu pelanggan akan tertarik untuk kembali lagi. Bukan hanya itu,harga juga sangat mempengaruhi pelanggan,kesesuaian barang yang dibeli. Barang yang dibeli harus sesuai dengan diinginkan.."[61]

Pelayanan yang cepat serta harga yang sesuai merupakan salah satu cara untuk membuat pelanggan itu merasa puas. Memberi pelayanan yang terbaik,memberi solusi ketika ada barang yang masih kosong dan mempermudah pelanggan ketika belanja. Intinya pedagang harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk tetap menjaga kepercayaan pelanggannya.

Data ini didukung oleh hasil wawancara dengan H.Hadery selaku pedagang klontong yang juga berada Di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo yang mengatakan ;

> "Yang kami lakukan selama ini yaa memberikan layanan yang terbaik sudah,bagi kami melayani pelanggan dengan baik adalah sebuah keharusan. Saya tekankan pada karyawan saya untuk

[61] Transkip Wawancara ; kode 02/1-W/F-2/22-X/2021

melayani pelanggan dengan baik,cepat dan tepat. Jangan sampai ada pelanggan yang datang lebih awal dilayani diakhir. Membantu pelanggan untuk mengangkat barang belanjaan(berat) sampai pada kendaraan dan jangan lupa ucapan terimakasih di akhir karna hal tersebut adalah salah satu pelayanan yang baik."[62].



Data Di atas dikuatkan dengan pernyataan karyawan dari Toko H.hadery yang memberitahukan tugas karyawan, Sebagai berikut ;

"Tugas saya sebagai pelayan ditoko ini ialah yang pasti melayani pelanggan. Selain itu menata barang yang baru datang,membungkus barang seperti tepung,gula. Dan membantu pelanggan mengangkatkan barang yang berat pada kendaraannya."[63]

Diatas mungkin masih kurang,berikut pernyatan dari Ibu Amina pemilik Toko kelontong Dahlia,

"ini toko baru ya,daripada toko yang lain,berkat kesabaran dan ketelatenan kami dalam melayani pelanggan,komplain pelanggan,serta

[62] Traskip Wawancara ; kode 02/2-W/F-2/22-X/2021
[63] Traskip Wawancara ; kode 02/3-W/F-2/22-X/2021

ZuketCreation. Net

memberi kepercayaan pada pelanggan sehingga mereka puas dan senang belanja di toko kami ini. Mungkin itu cara kami melayani pelanggan"[64]

Peryataan diatas dikuatkan kembali dengan hasil observasi peneliti yang menilai bahwa Pedagang dan karyawan Toko kelontong Di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo melakukan pelayanan dengan sopan dan ramah. Meski ramai pembeli tetap dilayani dengan sopan,cepat dan tepat. Tidak ada yang mengeluh karna lama dan yang lainnya.[65]

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti diketahui bahwa pelayanan pada toko kelontong menggunakan pelayanan terbaiknya*(Service Excellent).* Melayani dengan ramah,sopan serta memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada pelanggannya. Mengarahkan pelayan untuk berlaku sopan pada pelanggan sehingga pelanggan betah dan tidak bosan untuk kembali berbelanja di toko tersebut. Disamping pelayanan yang baik harga juga menjadi salah satu faktor untuk meningkatkan kepuasan konsumen(pelanggan).

2. Apakah Strategi *service excellent* berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan Toko Kelontong di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo?

Kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja produk atau pelayanan yang dirasakan.

[64] Transkip wawancara ; kode 02/10-W/f-2/21-XI/2021
[65] Transkip Observasi ; Kode 01/O/F-2/05-XI/2021

ZuketCreation. Net

Ungkapan pelanggan Toko Kelontong Di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo dari beberapa palanggan merasa puas,hal ini ditemukan dari hasil wawancara terhadap Rizky sebagai pelanggan toko Romly. Ia mengatakan sebagai berikut;

> "Pelayanan nyaman, orengah baik. Pelayanannya yee nyaman,tak abit,langsung etanya agin nyareh apa, ye mon tadek,aruah eberrik taoh, jadi ye ngkok tak posang jhek pas langsung ke tempat se ekabele bik romly gellek. Aruah nyamannah neng edissak, eberrik solusi. Orengah saber tak bellisen. Selain itu penempatan barangnya rapi, saya bisa liat2 sendiri,gak ada,baru saya tanya. Saya puas belanja disini karna pelayanannya yang baik serta harganya yang tidak mahal,sama dengan toko yang lain."[66]

Bapak Romly ketika pelanggan membutuhkan barang dan kebetulan barangnya kosong maka ia akan memberitau dimana biasanya barang yang dicari itu ada. Pelayanan yang baik seperti itu serta memberi solusi ketika pelanggan membutuhkan itu juga salah satu cara untuk meningkatkan kepertcayaan pelanggan, itu juga salah satu contoh melayani dengan baik.



[66] Transkip Wawancara ; kode 02/4-W/F-3/22-X/2021

ZuketCreation. Net

Ucapan terimaksih adalah perbuatan yang mudah namun tidak semua orang bisa melakukan bahkan membiasakan. Hal tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan toko kelontong.Hal tersebut yang menjadi salah satu alas an Ibu Sumiati menjadi Pelanggan dari toko H.Hadery. Menurut Ibu Romla toko kelontong di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo sebagai berikut;

> "Untuk pelayanannya saya katakan baik yaa, karna setiap saya belanja disini saya dilayani dengan baik dan cepat. Karyawannya juga tidak bertele-tele ketika melayani dan pelayannya juga ramah. Tidak lupa bilang terimaksih ketika saya selesai belanja dan mau pulang. Saya puas dengan pelayanan disini makanya saya sering ketoko ini ketika mau kulak barang, harganya cocok, pelayanannya juga enak."[67]

Kepuasan Bu Romla terhadap pelayanan yang diberikan di Toko H.Hadery di kuatkan dengan kembalinya dan kebiasaan bu romla belanja di toko tersebut meskipun jaraknya tidak dekat, seperti yang dikatakan bu romla,ia menyatakan sebagai berikut :

> "Rumah saya di desa brani. Saya sudah biasa kulak barang disini karna murah. Saya tau kalau disini murah dari temen saya,enak buat kulak, pelayanannya juga bagus katanya. Saya biasanya kulak ditoko itu"

Ditambah menurut Ibu Khotimah yang menyatakan sebagai berikut ;

> "Saya sudah biasa(sering) belanja disini,selain dekat harganya sama saja dengan yang lain sesuai dengan standar harga jual. Pemiliknya juga kenal akrab dengan saya. Pelayanannya baik,ramah,suka membantu,cepat juga pelayanannya tidak bertele-tele. Puas dengan pelayanan yang diberikan"[68]

Ditambah pernyataan menurut Ely Surahman (pelanggan toko Romly), sebagai Berikut ;

---

[67] Trasnkip Wawancara ; kode 02/5-W/F-3/23-X/2021
[68] Trasnkip Wawancara ; Kode 02/7-W/F-3/05-XI /2021

ZuketCreation. Net

> ”Saya kira pelayanannya baik,orangnya sopan ngelayani saya. meskipun saya sering lama memcari barang yang saya cari dia tidak marah atau ngok merongok ke saya. tetap melayani saya dengan baik sabar dan telaten. Saya merasa puas dengan apa(pelayanan) yang diberikan pada saya.”[69]

Dan Menurut Ibu Sumiati Sebagai Berikut ;

> “Saya selama 1 tahun ada disini merasa pelayanan ditoko ini tidak ada masalah,pelayannya juga baik. Disini selalu rame pembeli,iyaa mungkin karna senang dengan pelayanannya yang baik dan harganya juga tidak mahal. Terhadap pelayanannya saya puas,karyawannya juga melayani dengan baik.”[70]

Pernyataan dari pelanggan 2 toko mungkin kurang untuk dijadikan acuan sebuah penemuan. Berikut pernyataan dari ruqoyyah salah satu pelanggan toko lain,yaitu toko dahlia yang merasa puas terhadap pelayanan toko dahlia yang ada di Desa Karangbong. Ia menyatakan,

> ” Saya sering belanja ditoko ini(Toko Dahlia) bahkan bisa dibilang setiap hari,disamping deket juga pelayannya baik. Pedagangnya baik,pelayannya baik. Saya belanja disini tidak pernah saya merasa kecewa. Ketika salah barangpun, dan saya kembalikan dilayani dengan baik,. Saya puas belanja ditoko ini.”[71]

Ditambah dengan alasan Ibu Sana memilih belanja di toko Dahlia dan juga pernyataan bahwa pelayanan di Toko Dahlia itu Baik,

> “Karna dekat, kalau ada yang dekat kenapa mau ke yang jauh,harganya sama saja,barangnya sama. Enak,tidak ada masalah. Puas, baik orangnya.”[72]

Ibu sana mengatakan bahwa dia sering berbelanja di toko dahlia, tempatnya yang dekat. Alasnnya kalau masih ada yang dekat kenapa

[69] Trasnkip Wawancara ; Kode 02/8-W/F-3/05-XI /2021
[70] Trasnkip Wawancara ; Kode 02/9-W/F-3/05-XI /2021
[71] Transkip Wawancara ; Kode 02/11-W/f-3/21-XI/2021
[72] Trasnkip Wawancara ; Kode 02/12-W/F-3/10-XII /2021

ZuketCreation. Net

harus membeli ke yang lebih jauh. Peryataan tersebut dikuatkan oleh Diana salah satu tetangga yang setiap harinya berbelannja di toko Dahlia.

> "Kalau saya belanja iyaa disini sudah. Pelayanannya cepat.. saya cocok. Puas, layanannya cepat."[73]

Berdasarkan hasil penelitian, Peneliti mewawancarai 9 Pelanggan dari dari 3 Toko Kelontong yang berada di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo. Pelayanan prima*(Service Excellent)* yang diberikan oleh pedagang serta karyawan pada toko kelontong sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggannya. Pelayanan yang cepat dan tepat serta harga yang sesuai yang dilakukan pada toko kelontong membuat para pelanggan itu tidak bosan untuk kembali bahkan jarakpun tidak berpengaruh untuk berlangganan pada toko kelontong di Desa karangbong pajarakan probolinggo yang memberikan pelayanan terbaik pada setiap pelanggannya.

[73] Trasnkip Wawancara ; Kode 02/13-W/F-3/10-XII /2021

ZuketCreation. Net

BAB IV

PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan strategi *Service Exellent* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan toko kelontong Di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo.

Toko kelontong atau yang biasa disebut dengan warung penyedia barang kebutuhan sehari-hari merupakan usaha mikro yang kepemilikannya dimiliki oleh pribadi dan melakukan penjualan barang yang bersifat melayani pelanggan atau konsumen datang untuk membeli barang tidak dengan mandiri yaitu dengan dilayani langsung oleh pekayan toko kelontong tesebut, dan pada umumnya pada toko kelontong yang skala kecil pelayan toko kelontong adalah sebagai kasir juga.

Minimarket memiliki dampak besar terhadap Toko Kelontong. Toko kelontog harus dapat bersaing dengan minimarket untuk bisa bertahan,salah satunya dengan memiliki strategi serta memberikan pelayan terbaiknya*(Service Excellent)* pada pelanggannya agar tetap bahkan selalu membeli barang ditoko kelontong dari pada belanja Di Minimarket. *Service Excellent*(Pelayanan prima) adalah kegiatan merencanakan, menggerakkan, dan mengendalikan proses pelayanan standar yang sangat baik sesuai dengan keinginan konsumen agar tujuan perusahaan tercapai dalam Hal ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan toko kelontong. Berdasarkan hasil penemuan penelitian,pelayanan yang diberikan Pedagang dan karyawan Toko Kelontong Di Desa Karangbong adalah sebagai berikut:

a. Bertanggung Jawab Kepada Setiap Pelanggan Dari Awal Hingga Selesai.

ZuketCreation. Net

Karyawan Toko Kelontong H.Hadery melayani pelanggan dengan baik contohnya dengan membantu pengangkatan barang belanja ke kendaraan pelanggannya.

b. Etika baik pada pelanggan

Etika Pedagang Dan karyawan Toko kelontong Di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo baik. Melayani pelanggan dengan sopan,ramah dan melayani palanggan tanpa ada sedikit lontaran kekecewaan atau kekesalan kepada pelanggan. Bahkan Ucapan terimakasih di akhir yang diucapkan karyawan terhadap pelanggan menambah kuat pernyataan diatas.

c. Mampu Melayani Secara Cepat Dan Tepat

Pedagang dan karyawan toko kelontong di Desa Karangbong sudah melakukan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan pada 3 toko kelontong.

d. Mampu Berkomunikasi

Hal ini sudah diterapkan oleh pedagang serta karyawan Toko Kelontong Di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo dalam melayani pelanggan. Kenyamanan dan kefasihan berkominikasi yang dijalani meminimalisir kesalahan dalam pelayanan.

e. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik

Ditoko kelontong H.Hadery memiliki 2 karyawan yang membantu dalam melayani pelanggan. Mereka sudah memahami tempat dan meiliki semangat kerja yang kuat sehingga dapat membantu dan

ZuketCreation. Net

melayani pelanggan dengan baik tentunya dengan pelayanan cepat dan tepat. Pedagang sudah memahami nama,tempat dan harga barang sehingga mempercepat dan memiliki ketepatan dalam melayani permintaan pelanggan.

f. Berusaha Memahami Kebutuhan Pelanggan

Toko kelontong berusaha memahami kebutuhan atau keinginan pelanggan. Contohnya ketika pelanggan complain atas barang yang dia beli tidak sesuai,hal tersebut sudah ditanggapi dengan baik oleh toko kelontong bpk Romly, H.Hadery dan Toko Dahlia.

g. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Pelanggan

Pelayanan yang baik yang di lakukan pedagang dan karyawan toko kelontong di Desa Karangbong memiliki nilai positif untuk membentuk kepercayaan pada pelanggan. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk pelayanan yang baik bagi pelanggan.

Berdasarkan Temuan peneliti diatas dan Teori yang di kemukakan oleh Kasmir dalam bukunnya "Etika *Customer Service*" Tentang Ciri-Ciri pelayanan prima yang harus diikuti oleh yang bertugas melayani pelanggan.[74] Maka pelaksanaan strategi Service Excellent pada Toko Kelontong Di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dilaksanakan dengan baik.

Pernyataan diatas dikuatkan dengan Teori yang ditulis oleh Drs. Ismato setyobudi dalam bukunya " Konsumen dan pelayanan prima" tentang sikap

[74]Kasmir, *Etika customer Service*, (Jakarta : RajaGrafindo Persada; 2008). Hal 34-39.

ZuketCreation. Net

yang perlu dimiliki oleh pegawai berdasarkan konsep pelayanan prima.[75] Pemilik serta pelanggan toko kelontong di Desa Karangbong Probolinggo sudah memiliki beberapa dari sikap-sikap tersebut.

2. Strategi *service excellent* berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan Toko Kelontong di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo.

Berdasarkan hasil penelitian, Peneliti mewawancarai 7 Pelanggan dari dari 3 Toko Kelontong yang berada di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo. Pelayanan prima*(Service Excellent)* yang diberikan oleh pedagang serta karyawan pada toko kelontong sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggannya. Pelayanan yang cepat dan tepat serta harga yang sesuai yang dilakukan di toko kelontong berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga para pelanggan itu tidak bosan untuk kembali.

Jarak yang cukup jauh tidak menjadi alasan untuk kulak dan menjadi pelanggan ditoko kelontong H.Hadery tersebut karna sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pedagang serta karyawannya.Kesabaran dan kesopanan dalam melayani pelanggan yang dilakukan oleh bapak Romly membuat para konsumen merasa puas.

Ibu romla adalah salah satu pelanggan Toko H.Hadery yang cukup jauh rumahnya yaitu di Desa Brani,sekitar 1-2 km jaraknya. Ia mengatakan Toko H.Hadery ini hasil rekomendasi dari temennya yang menunjukkan Disana harganya murah-murah dan pelayanannya baik. Akhirnya dia mencoba kulak dan sampai sekarang Bu Romla sudah menjadi pelanggan dari Toko H.Hadery yang sebelumnya ia tidak tau.

[75] Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayan Prima*, (Yogyakarta: Giva Media, 2014), hal, 109.

Kembalinya konsumen(pelanggan) untuk membeli adalah salah satu bukti bahwa pembeli merasa puas terhadap pelayanan dari Toko Kelontong Di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo. Hal tersebut membuktikan bahwa pelayana prima(*Service Excellnt*) yang dilakukan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Toko Kelontong Di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo. Sesuai Teori yang dikemukakan Supranto Dikutip oleh Selly Septiana yang menyatakan ciri-ciri pelanggan yang puas yaitu adanya minat membeli ulang dan adanya dari mulut ke mulut yang bersifat positif.[76]

[76] Septiana,selly, *Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, Jurnan Kohesi*, Vol.3, No.4.2020.hal 206.

ZuketCreation. Net

BAB V

P E N U T U P

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahan yang telah disajikan diatas dapat di simpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan strategi Service Excellent Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Toko Kelontong Didesa Karangbong yaitu melayani dengan ramah,sopan serta memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada pelanggannya. Mengarahkan pelayan untuk berlaku sopan pada pelanggan sehingga pelanggan betah dan tidak bosan untuk kembali berbelanja di toko tersebut. Disamping pelayanan yang baik harga juga menjadi salah satu faktor untuk meningkatkan kepuasan konsumen(pelanggan).

2. Pelayanan prima*(Service Excellent)* yang diberikan oleh pedagang serta karyawan pada toko kelontong Di Desa Karangbong Parajarakan Probolinggo berhasil untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya. Pelayanan yang cepat dan tepat serta harga yang sesuai yang dilakukan pada toko kelontong membuat para pelanggan itu tidak bosan untuk kembali bahkan jarakpun tidak berpengaruh untuk berlangganan pada toko kelontong di Desa karangbong pajarakan probolinggo yang memberikan pelayanan terbaik pada setiap pelanggannya.

ZukenCreation. Net

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan, ada beberapa hal yang dapat dipertimbangkan sebagai masukan untuk meningkatkan khasanah keilmuan mengenai analisis kualitas pelayanan prima toko kelontong di Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo. Dalam hal ini saran tersebut yaitu:

1. Pihak Toko Kelontong harus lebih selektif ketika menerima karyawan akan bekerja di toko dan lebih meningkatkan pelayanan yang lebih ekstra lagi kepada konsumen untuk menghindari resiko yang terjadi di kemudian hari.
2. Diharapakan karyawan harus memberikan pelayan terbaiknya kepada konsumen untuk tetap menjaga kepercayaan yang telah diberikan sebelumnya.

ZuketCreation. Net

DAFTAR RUJUKAN

Al-Bukhari. 1992. *Terjemah Sahih Bukhar*i, oleh H. Zainuddin, Jakarta: Wijaya.

Al-Mahalli, Imam Jalaluddin dan Imam Jalaluddin As-suyuti. 2015. *Tafsir Jalalain*; *Berikut Asbabul Nuzul Ayat surat Al-Fatihah sampai Dengan Al-Isra Vol 1*, Bandung; Sinar Baru Algensindo

Amalia, Dora. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta; PT Gramedia Pustaka.

Antonio, Syafi'i. 2001. *Bank Syariah dari Teori ke Prakt*ek, Jakarta : GemaInsani.

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.

Departemen Agama RI. *Al Qur'an Dan Terjemah* . Jakarta : PT Sygma Examedia Arkanleema.

Hadi, Sutrisno. 1993. *Metodologi Research I,*Yogyakarta: Andi Offset.

Iqbal,Muhammad. 2017. "*Konsep Service Excellent Dalam Perspektif Ekonomi Islam*", Skripsi,IAIN Ambon, Ambon;2017.

Genggong,Tim Unzah. 2016. *Pedoman Penulisan Skripsi*, Probolinggo: InzahPers.

Kasir, Al-Imam Abdul Fida Ismail Ibnu. 2012. *Tafsir Ibnu Kasir; Juaz 18 Al-Mu''minum 1 Sampai Dengan Al-Furqan 20*, Bandung; Sinar Baru Algensindo.

Kurniawan, Danang. 2020. "Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah", dalam jurnal *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law,* Vol 3, No 1 P-ISSN: 2655-9021, E-ISSN: 2502-8316.

Moloeng,Lexi J. *Metode Penelitian Kualitatif,* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014).

Morlian,Amanda, *Pelayanan prima pada kantor Kecamatan Rawalumbu Pemerintah Kota Bekasi* Vol.5, No. 2, 2015. Hal 84.

Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian,* Ghalia Indonesia.

ZuketCreation. Net

Nurlia. 2018. "Strategi Pelayanan Dengan Konsep *Service Excellent",* dalam jurnal *Meraja Journal,* Vol 1, No 2.

Putro,Shandy Widjoyo. 2014. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol.2, No. 1.

Saputra, I Gade Widjaya. 2021. *How To Create Service Exellent For Your Guests,* Bandung : Nilacakra Publishing House.

Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan; Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan Yang Baik,* Bandung; PT Refika Aditama.

Septiana,selly. 2020. *Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, Jurnan Kohesi*, Vol.3, No.4.\

Setyobudi,ismanto. 2014. Konsumen dan pelayanan prima, Yogyakarta : Giva Media.

Shihab, M. Quraish. 2017. *Tafsir Al-Misbah; Pesan, Kesan, Dan Keserasian AlQur''an Vol 7,* Jakarta; Penerbit Lentera Hati.

Soekamto, Soejono. 2000. *Pengantar Penelitian Hukum,* Jakarta : Universitas Indonesia.

Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B* Bandung:Alfabeta.

Suryabrata, Sumandi.1995. *Metodologi Penelitian,* Jakarta : Raja Gafindo Persada.

Talisa, Tina. *Kamus Lengkap 40 Miliard; Inggris-Indonesia dan IndonesiaInggris,* Surabaya; Greisinda Press.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Transkrip Wawancara Pemilik Toko

Kode : 02/1-W/F-1/22-X/2021
Nama Informan : Bpk. Romly
Tanggal : 22 Oktober 2021
Jam :09.00 – 10.00 WIB
Disusun Jam : 19.00 – 22.00 WIB
Tempat Wawancara : Toko Romly
Topik Wawancara : Pedagang Toko Kelontong

	Materi Wawancara
Peneliti	Siapa pelanggan yang biasa membeli disini?
Informan	Santri, biasa santri ketika berangkat itu mampir. Ada juga yang ketika istrhat dan tak jarang ketika waktu pulangnya. Masyrakat,tetangga dan pengunjung yang berdatangan.
refleksi	Berdasarkan hasil wawancara dengan H.hadery. Toko kelontong ini berusaha selalu memberi pelayanan terbaiknya dengan mempermudah pelanggan dalam berbelanja,melayani pelanggan dengan baik serta menggunakan tatacara baik dalam melayani pelanggan salah satunya dengan ucapan terima kasih pada pelanggan diakhir.

Transkrip Wawancara Pemilik Toko

Kode : 02/1-W/F-2/22-X/2021
Nama Informan : Bapak Romly
Tanggal : 22 Oktober 2021
Jam : 09.00 – 10.00 WIB
Disusun Jam : 19.00 – 22.00 WIB
Tempat Wawancara : Toko Romly
Topik Wawancara : Bagaimana *Service Excellent* yang diterapkan di Toko Kelontong?

ZuketCreation. Net

	Materi Wawancara
Peneliti	• Strategi seperti apa yang diterapkan ditoko ini agar pelanggan kembali lagi atau tidak bosan untuk membeli lagi ditoko ini? • Bagaimana ketika ada pelanggan komplain terkait barang yang ia beli ?
Informan	• Yang saya alami cara untuk membuat pelanggan seperti itu dengan melakukan pelayanan cepat saji. Maksudnya melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Saya ketika ada pelanggan langsung ditanyakan butuh apa setelah itu langsung saya ambilkan ketika yang dibutuhkan itu ada namun ketika barang itu kosong atau tidak dijual ditoko kami,maka kami arahkan ketoko lain yang biasanya menjualnya,dengan begitu pelanggan akan tertarik untuk kembali lagi. Bukan hanya itu,harga juga sangat mempengaruhi pelanggan,kesesuaian barang yang dibeli. Barang yang dibeli harus sesuai dengan diinginkan. • Ditoko kami menerima pengembalian produk yang memang tidak cocok/sesuai dengan pembeli asal ada buktinya yang bisa dipercaya. Kecuali barang yang rusak karna kesalahan konsumen itu sendiri.
refleksi	Berdasarkan Hasil wawancara Pelayanan Di toko Romly,pak romly sangat mengedepankan pelayanan pada konsumen agar konsumen tidak bosan untuk kembali lagi. Dengan pelayanan cepat saji,melayani komplain dengan rendah hati,serta menetapkan harga dengan standar penjualan.

Transkrip Wawancara Pemilik Toko

Kode : 02/2-W/F-2/22-X/2021

Nama Informan : H.Hadery

Tanggal : 22 Oktober 2021

Jam :11.00 – 11.30 WIB

ZuketCreation. Net

Disusun Jam : 19.00 – 22.00 WIB

Tempat Wawancara : Toko H.Hadery

Topik Wawancara : Strategi *Service Excellent* yang diterapkan di Toko Kelontong?

	Materi Wawancara
Peneliti	1. Strategi seperti apa yang diterapkan ditoko ini agar pelanggan kembali lagi atau tidak bosan untuk membeli lagi ditoko ini? 2. Bagaimana ketika ada pelanggan komplain terkait barang yang ia beli ?
Informan	• Yang kami lakukan selama ini yaa memberikan layanan yang terbaik sudah,bagi kami melayani pelanggan dengan baik adalah sebuah keharusan. Saya tekankan pada karyawan saya untuk melayani pelanggan dengan baik,cepat dan tepat. Jangan sampai ada pelanggan yang datang lebih awal dilayani diakhir. Membantu pelanggan untuk mengangkat barang belanjaan(berat) sampai pada kendaraan dan jangan lupa ucapan terimakasih di akhir karna hal tersebut adalah salah satu pelayanan yang baik. • Untuk koplain barang tetap kami terima tetapi biasanya kami layani belakangan ketika pembeli sudah bisa di kendalikan. Barang komplai bisa saja ditukar atau dikembalikan ketikan hal tersebut memang kesalahan dari toko kami.
refleksi	Berdasarkan hasil wawancara dengan H.hadery. Toko kelontong ini berusaha selalu memberi pelayanan terbaiknya dengan mempermudah pelanggan dalam berbelanja,melayani pelanggan dengan baik serta menggunakan tatacara baik dalam melayani pelanggan salah satunya dengan ucapan terima kasih pada pelanggan diakhir.

Transkrip Wawancara Pelayan Toko

Kode : 02/3-W/F-2/22-X/2021

Nama Informan : Abdur Rahman

Tanggal : 22 Oktober 2021

ZuketCreation. Net

Jam : 111.30- 12.00 WIB

Disusun Jam : 19.00 – 22.00 WIB

Tempat Wawancara : Toko H.Hadery

Topik Wawancara : Strategi *Service Excellent* yang diterapkan di Toko Kelontong

	Materi Wawancara
Peneliti	• Apa saja tugas pelayan di toko ini? • Bagaimana Prosedur pelayanan ditoko ini?
Informan	• Tugas pelayan ditoko ini ialah yang pasti melayani pelanggan. Selain itu menata barang yang baru datang,membungkus barang contohnya tepung,gula. Dan membantu pelanggan mengangkatkan barang yang berat pada kendaraannya. • Untuk prosedurnya biasa : 1. Menanyakan barang yang dibutuhkan, 2. Lalu,mengambilkannya. Setelah semua selesai, 3. Melakukan pembayaran, 4. Mengecek kembali barang pemebelian, 5. Membantu mengangkat barang pada kendaraan (ketika dibutuhkan), 6. Mengucapkan Terimakasih.
refleksi	Berdasarkan hasil wawancara dengan pelayan di Toko H.Hadery telah menerapkan pelayanan yang baik pada pelanggannya dengan memberi tugas dan prosedur yang baik pada para pelayan tokonya.

Transkrip Wawancara Pelanggan

Kode : 02/4-W/F-3/22-X /2021

Nama Informan : Rizky

Tanggal : 22 Oktober 2021

Jam : 11.00 -12.00 WIB

Disusun Jam : 19.00- 22.00 WIB

Tempat Wawancara : Toko Romly

ZuketCreation. Net

Topik Wawancara : Strategi *service excellent* berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan Toko Kelontong

	Materi Wawancara
Peneliti	Bagaimana pelayananya ?Puas apa tidak terhadap pelayanan yang dilakukan di Toko Romly ?
Informan	Pelayanan nyaman, orengah baik. Pelayanannya yee nyaman,tak abit,langsung etanya agin nyareh apa, ye mon tadek,aruah eberrik taoh, jadi ye ngkok tak posang jhek pas langsung ke tempat se ekabele bik romly gellek. Aruah nyamannah neng edissak, eberrik solusi. Orengah saber tak bellisen. Selain itu penempatan barangnya rapi, saya bisa liat2 sendiri,gak ada,baru saya tanya. Saya puas belanja disini karna pelayanannya yang baik serta harganya yang tidak mahal,sama dengan toko yang lain.
refleksi	Berdasarkan hasil wawancara terhadap pelanggan bahwa pelayanan di Toko Romly baik,cepat dan tepat sehingga Rizky,sebagai pelanggan merasa puas belanja di toko ini.

Transkrip Wawancara Pelanggan

Kode : 02/5-W/F-3/23-X /2021
Nama Informan : Romla
Tanggal : 23 Oktober 2021
Jam : 09.00 -10.00 WIB
Disusun Jam : 19.00- 22.00 WIB
Tempat Wawancara : Di Toko H.Hadery
Topik Wawancara : Strategi *service excellent* berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan Toko Kelontong

	Materi Wawancara

Peneliti	• Seberapa Sering Belanja Disini? Kenapa milih belanja disini? • Bagaimana pelayanannya ? Puas apa tidak terhadap pelayanan yang diberikan?
Informan	• Rumah saya di desa brani. Saya sudah biasa kulak barang disini karna murah. Saya tau kalau disini murah dari temen saya,enak buat kulak, pelayanannya juga bagus katanya. Saya biasanya kulak ditoko itu • Untuk pelayanannya saya katakan baik yaa, karna setiap saya belanja disini saya dilayani dengan baik dan cepat. Karyawannya juga tidak bertele-tele ketika melayani dan pelayannya juga ramah. Tidak lupa bilang terimaksih ketika saya selesai belanja dan mau pulang. Saya puas dengan pelayanan disini makanya saya sering ketoko ini ketika mau kulak barang, harganya cocok, pelayanannya juga enak
refleksi	Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan,toko ini mengatakan bahwa melayani pelanggan dengan baik. Makanya dia jadikan toko ini sebagai langganannya untuk kulakan barang.Meskipun rumahnya jauh tetap kulak barang ditoko tersebut karna merasa puas dengan harga dan pelayanannya.

Transkrip Wawancara Pelanggan

Kode : 02/6-W/F-3/22-X /2021
Nama Informan : Solehuddin
Tanggal : 22 September 2021
Jam : 12.00 -12.30 WIB
Disusun Jam : 19.00- 22.00 WIB
Tempat Wawancara : Di Toko H.Hadery
Topik Wawancara : Apakah Strategi *service excellent* berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan Toko Kelontong

	Materi Wawancara

Peneliti	• Seberapa Sering Belanja Disini? Kenapa milih belanja disini? • Bagaimana pelayanannya ? Puas apa tidak terhadap pelayanan yang diberikan?
Informan	• Saya sering belanja ditokonya H.hadery bahkan bisa dibilang setiap hari,disamping deket juga pelayannya baik-baik. • H.hadery baik,pelayannya baik. Selama saya belanja disini tidak pernah saya merasa kecewa. Ketika salah barangpun,n saya kembalikan dilayani dengan baik,dan sopan tidak ada raut wajah marah atau semacamnya. Saya puas dan suka belanja ditokonya H.Hadery.
refleksi	Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan menyatakan bahwa h.hadery dan pelayanannya baik semua. Melayani pelanggan dengan sopan.

Transkrip Wawancara Pelanggan

Kode : 02/7-W/F-3/05-XI /2021
Nama Informan : Ely Surahman
Tanggal : 05 November 2021
Jam : 13.00 -14.00 WIB
Disusun Jam : 19.00- 22.00 WIB
Tempat Wawancara : Toko Romly
Topik Wawancara : Strategi *service excellent* berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan Toko Kelontong

	Materi Wawancara
Peneliti	Bagaimana pelayananya ?Puas apa tidak terhadap pelayanan yang dilakukan di Toko Romly ?
Informan	Saya kira pelayanannya baik,orangnya sopan dalam melayani saya. Ketika saya lama memcari barang yang saya cari beliau pun tidak marah atau mengeluarkan raut wajah malas atau marah.tetap melyani saya dengan baik sabar dan telaten. Saya merasa puas dengan apa

	(pelayanan) yang diberikan pada saya.
refleksi	Berdasarkan hasil wawancara terhadap pelanggan bahwa pelayanan di Toko Romly baik,sopan dan sabar dalam melayani pelanggan.

Transkrip Wawancara Pelanggan

Kode : 02/8-W/F-3/05-XI /2021
Nama Informan : Khotimah
Tanggal : 05 November 2021
Jam : 13.00 -14.00 WIB
Disusun Jam : 19.00- 22.00 WIB
Tempat Wawancara : Di Toko Romly
Topik Wawancara : Strategi *service excellent* berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan Toko Kelontong

	Materi Wawancara
Peneliti	• Seberapa Sering Belanja Disini? Kenapa milih belanja disini? • Bagaimana pelayanannya ? Puas apa tidak terhadap pelayanan yang diberikan?
Informan	• Saya sudah biasa belanja disini,selain dekat harganya sama saja dengan yang lain sesuai dengan standar harga jual. Pemiliknya juga kenal akrab dengan saya. • Pelayanannya baik,ramah,suka membantu,cepat juga pelayanannya tidak bertele-tele. Puas dengan pelayanan yang diberikan.
refleksi	Berdasarkan wawancara diatas yang menyatakan bahwa pelayanan di Toko Romly baik,ramah dalam melayani pelanggan.harganya yang terjangkau juga yangmembuat pelanggan puas

Transkrip Wawancara Pelanggan

Kode : 02/9-W/F-3/05-XI /2021

Nama Informan : Sumiati

Tanggal : 23 Oktober 2021

Jam : 15.00 -16.00 WIB

Disusun Jam : 19.00- 22.00 WIB

Tempat Wawancara : Di Toko H.Hadery

Topik Wawancara : Strategi *service excellent* berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan Toko Kelontong

	Materi Wawancara
Peneliti	• Bagaimana pelayan di toko ini melayani anda? • Puas atau Tidak dengan pelayanan yang diberikan?
Informan	• Saya selama 1 tahun ada disini merasa pelayanan ditoko ini baik,pelayannya juga baik. Disini selalu rame pembeli,iyaa mungkin karna senang dengan pelayanannya yang baik dan harganya juga terjangkau. • Terhadap pelayanannya saya puas,karyawannya juga melayani dengan baik.
Refleksi	Berdasarkan hasil wawancara, Pelanggan ini selama 1 tahun berlangganan dia merasakan pelayanan yang baik yang dilakukan oleh pedagang serta karyawannya.

Transkrip Wawancara Pelanggan

Kode : 02/11-W/F-3/21-XI /2021

Nama Informan : Ibu Fatma

Tanggal : 21 November 2021

Jam : 11.00 -12.00 WIB

Disusun Jam : 19.00- 22.00 WIB

Tempat Wawancara : Toko Dahlia

ZuketCreation. Net

Topik Wawancara : Strategi *service excellent* berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan Toko Kelontong

	Materi Wawancara
Peneliti	Bagaimana pelayananya ?Puas apa tidak terhadap pelayanan yang dilakukan di toko Dahlia ?
Informan	Saya sering belanja ditoko ini(Toko Dahlia) bahkan bisa dibilang setiap hari,disamping deket juga pelayannya baik. Pedagangnya baik,pelayannya baik. Saya belanja disini tidak pernah saya merasa kecewa. Ketika salah barangpun, dan saya kembalikan dilayani dengan baik,. Saya puas belanja ditoko ini.
refleksi	Berdasarkan hasil wawancara terhadap pelanggan bahwa pelayanan di Toko Dahlia baik,cepat dan tepat , meskipun baru tapi toko ini memiliki pelayanan yang baik.

Transkrip Wawancara Pelanggan

Kode : 02/12-W/F-3/10-XII /2021
Nama Informan : Ibu Sana
Tanggal : 10 Desember 2021
Jam : 09.00 -10.00 WIB
Disusun Jam : 19.00- 22.00 WIB
Tempat Wawancara : Toko Dahlia
Topik Wawancara : Strategi *service excellent* berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan Toko Kelontong

	Materi Wawancara
Peneliti	• Kenapa belanja disini,kok tidak ke toko yang lain? • Gimana pelayanannya? • Puas atau tidak dengan pelayanan yang diberikan?

Informan	• Karna dekat, kalau ada yang dekat kenapa mau ke yang jauh,harganya sama saja,barangnya sama. • Enak,tidak ada masalah. • Puas, baik orangnya.
refleksi	Berdasarkan hasil wawancara terhadap pelanggan bahwa pelayanan di Toko Dahlia baik.

Transkrip Wawancara Pelanggan

Kode : 02/13-W/F-3/10-XII /2021
Nama Informan : Diana
Tanggal : 10 Desember 2021
Jam : 09.00 -10.00 WIB
Disusun Jam : 19.00- 22.00 WIB
Tempat Wawancara : Toko Dahlia
Topik Wawancara : Strategi *service excellent* berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan Toko Kelontong

	Materi Wawancara
Peneliti	• Sudah biasa belanja disini? • Gimana pelayanannya? • Puas atau tidak dengan pelayanan yang diberikan?
Informan	• Kalau saya belanja iyaa disini sudah. • Pelayanannya cepat.. saya cocok • Puas, layanannya cepat
refleksi	Berdasarkan hasil wawancara terhadap pelanggan bahwa pelayanan di Toko Dahlia baik dan cepat.. dan pelanggannya merasa puas.

Transkip Observasi

Kode : 01/O/F-2/05-XI/2021

Tanggal Pengamatan : 5 November 2021

Jam : 14.00-16.00 WIB

Disusun Jam : 19.00-21.00 WIB

Kegiatan yang diobservasikan : Pelayanan Toko Kelontong

Transkip Observasi	Aktivitas pelayanan yang dilakukan pedagang dan karyawan toko kelontong H.Hadery ketika banyak pembeli.
Tanggapan Pengamat	Karyawan melakukan pelayanan dengan sopan dan ramah. Meski ramai pembeli tetap dilayani dengan sopan,cepat dan tepat. Tidak ada yang mengeluh karna lama dan yang lainnya.

Transkip Dokumentasi

Koding : 03/D/f-1/24-X/2021

Bentuk : Dokumen

Isi Dokumentasi : Pengambilan data profil Desa Karangbong Pajarakan Probolinggo

Tanggal Pencatatan : 19 Oktober 2021

Waktu Pencatata : 10.00 WIB

Bukti Dokumen	Pengambilan Data profil Desa Karangbong Probolinggo
Tanggapan Pengamat	Meminta data profil desa kepada prangkat desa

Transkip Dokumentasi

Koding : 03/D/f-1/22-X/2021

Bentuk : Foto

Isi Dokumentasi : Wawancara Dengan Pelanggan

Tanggal Pencatatan : 22 Oktober 2021

Waktu Pencatata : 10.00 WIB

Bukti Dokumen	Foto Dengan Rizky Pelanggan Toko Romly 

Tanggapan Pengamat	Wawancara Dengan Rizky pelanggan toko romly yang sudah biasa dan sering belanja di toko ini(Toko Romly)

RIWAYAT HIDUP

Irfan Azizi lahir di Probolinggo, 26 Desember 1998. Bertempat tinggal di Desa Maron Kulon Maron Kabupaten Probolinggo. Jenjang pendidikan dimulai dari tingkat RA Daru Ulum Banyuanyar Lor, selama 2 tahun. Kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar di MI Darul Uulum Banyuanyar Lor selama 6 tahun. Kemudian melanjutkan pendidikan SMPN 2 GENDING selama 3 tahun. Kemudian melanjutkan pendidikan SMA Zainul Hasan 1 Genggong selama

3 tahun. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Perguruan Tinggi di Universitas Islam Zainul Hasan Genggong pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan S1 Ekonomi Syari'ah. Dengan berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul "Strategi Service Excellent Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Toko Kelontong Perspektif Ekonomi Islam (studi Kasus di esa Karangbong Pajarakan Probolinggo)" dibawah bimbingan Ibu Kustiana Arisanti, M.Pd.I dan Bapak Abd. Ghafur, M.E.I.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Irfan Azizi
NIMKO : 17.12.07.29.0247
Program Studi : Ekonomi Syari'ah

Dengan ini, menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil-alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Kraksaan, November 2021
Yang Membuat Pernyataan.

Irfan Azizi