

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam Di UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung” ditulis oleh Miftaqu Rochmah, NIM 12405183245, yang dibimbing oleh Dr. H. Ahmad Muhtadi Anshor, M.Ag.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persaingan antar usaha yang semakin ketat dalam menjalin komitmen dan kelayakan seorang pelanggan dengan memberikan pelayanan guna meningkatkan kepuasan melalui perspektif etika bisnis Islam. Perusahaan perlu menciptakan strategi yang tepat untuk menghasilkan peningkatan yang efektif sehingga dapat bersaing secara unggul dengan menggunakan perspektif etika bisnis Islam. Penulis memilih UMKM Mebel Lancar Jaya dengan alasan bahwa UMKM ini adalah salah satu dari sekian banyak UMKM yang menempatkan tujuannya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, dan salah satu UMKM yang penjualannya semakin meningkat drastis selama pandemi sampai saat ini.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) bagaimana bukti fisik pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif etika bisnis Islam, (2) bagaimana keandalan pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif etika bisnis Islam, (3) bagaimana daya tanggap pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif etika bisnis Islam, (4) Bagaimana jaminan pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif etika bisnis Islam, (5) bagaimana empati pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif etika bisnis Islam.

Penelitian ini bertujuan (1) mengetahui bukti fisik pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, (2) mengetahui keandalan pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, (3) mengetahui daya tanggap pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, (4) mengetahui jaminan pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, (5) mengetahui empati pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Perspektif etika bisnis Islam juga termasuk kedalam tiap indikator tersebut.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan metode observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa UMKM Mebel Lancar Jaya menggunakan lima indikator strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif etika bisnis Islam yaitu: (1) bukti fisik pelayanan dengan kualitas dan mutu mulai dari bahan baku, pembuatan dan kelengkapan alat, (2) keandalan pelayanan berupa memberikan prioritas dalam pelayanan jasa dan penepatan janji dalam pengerjaan, (3) daya tanggap pelayanan dengan pelayanan yang cepat dan Ketepatan waktu dalam pemenuhan pesanan, (4) jaminan pelayanan menerima perbaikan produk agar sesuai pesanan, (5) empati pelayanan berupa hubungan baik dan komunikasi yang dilakukan secara rutin dengan pelanggan.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Etika Bisnis Islam.

ABSTRACT

Thesis with the title "Service Strategy in Increasing Customer Satisfaction from the Perspective of Islamic Business Ethics in MSME Mebel Lancar Jaya Tawing Village, Gondang District, Tulungagung Regency" was written by Miftaqu Rochmah, NIM 12405183245, who was supervised by Dr. H. Ahmad Muhtadi Anshor, M.Ag.

This study is inspired by the growing competition among businesses to develop customer commitment and loyalty by delivering services that promote satisfaction from the standpoint of Islamic business ethics. Companies must devise the best method for achieving effective improvements so that they can compete more effectively while adhering to Islamic business standards. MSME Mebel Lancar Jaya was chosen by the author because it is one of the numerous MSMEs whose mission is to improve customer satisfaction, as well as one of the MSMEs whose sales have grown significantly during the epidemic to date.

The research problem in this study revolves around the service strategy of MSME Mebel Lancar Jaya in Tawing Village, Gondang District, Tulungagung Regency in increasing customer satisfaction, along with the view of Islamic business ethics, which is (1) Tangible, (2) Reability, (3) Responsiveness, (4) Assurance, (5) Emphaty.

This study aims to (1) knowing the tangible of service in increasing customer satisfaction of MSME Mebel Lancar Jaya, (2) knowing the reability of service in increasing customer satisfaction of MSME Mebel Lancar Jaya , (3) knowing the responsiveness of service in increasing customer satisfaction of MSME Mebel Lancar Jaya's, (4) knowing the assurance of service in increasing customer satisfaction of MSME Mebel Lancar Jaya, (5) knowing the emphaty of service in increasing customer satisfaction of MSME Mebel Lancar Jaya. While Islamic business ethics are in line within.

This research methodology incorporates descriptive qualitative research with qualitative research. Observation, in-depth interviews, and documentation were employed in the data collection process.

The result of this research study of service strategy of MSME Mebel Lancar Jaya in increasing customer satisfaction, along with the view of Islamic business ethics (1) used the tangible of service that included providing good quality product which is, materials, productions, equipments (2) the reability with giving priority of service, giving a trust, (3) the responsiveness of service with on time-order quality, (4) the assurance of service with receives customer request, (5) the emphaty of service that included good relationship and communication with every customer.

Keywords: Service Strategy, Customer Satisfaction, Islamic Business Ethics.