

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan dan Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Toko Hadya Jaya Desa Kunir Kecamatan Wonodadi Kabupaten Blitar)” ditulis oleh Nilna Hadya Maulida, NIM 12405193204, Jurusan Manajemen Bisnis Syariah, dengan pembimbing Dra. Hj. Umy Zahroh, M.Kes., Ph.D.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya persaingan dalam sektor bisnis ritel sandang/fashion yang membuat pebisnis pada sektor ini harus bersaing dengan ketat. Pada masa sekarang dimana pendapat pelanggan dapat dipublikasikan secara bebas di media sosial membuat pelaku usaha harus berhati-hati dan serius terhadap kritik dan saran dari pelanggan. dalam hal ini strategi pelayanan dan penerapan etika bisnis islam dalam melayani pelanggan dibutuhkan oleh pelaku usaha untuk meningkatkan kepuasan berbelanja bagi pelanggan. dengan hal tersebut, peneliti memilih Toko Hadya Jaya sebagai objek penelitian, Toko Hadya Jaya merupakan salah satu toko ritel sandang yang berada di Desa Kunir yang merupakan jalan pedesaan, pada Toko Hadya Jaya ini menempatkan kepuasan pelanggan sebagai salah satu tujuan utama dari menjalankan bisnisnya.

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana strategi pelayanan Toko Hadya Jaya untuk Meningkatkan Pelanggan ? (2) Bagaimana Penerapan Etika Bisnis Islam pada Toko Hadya Jaya untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan ? dan (3) Bagaimana kepuasan pelanggan di Toko Hadya Jaya ?. Serta tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui strategi Toko Hadya Jaya, penerapan etika bisnis dan kepuasan pelanggan pada Toko Hadya Jaya.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, dalam studi kasus ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan studi dokumenter, data yang sudah didapat lalu dianalisis dengan reduksi data untuk selanjutnya disajikan dan ditarik kesimpulan, melakukan pengecekan data dengan memperpanjang pengamatan serta triangulasi data.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa (1) Dalam pelayanan Toko Hadya Jaya memiliki strategi dalam pelayanan pada aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah dan juga kebijakan yang dibuat demi kepuasan pelanggan. (2) Etika Bisnis Islam diterapkan dengan baik dengan menerapkan prinsip kesatuan dalam menjalankan bisnis, adilm memberikan kebebasan kepada pelanggan, bertanggung jawab serta melayani dengan jujur dan baik. (3) kepuasan pelanggan kurang dirasakan pada aspek fisik dan kebijakan pada Toko Hadya Jaya. Pada bagian layout yang perlu diperbarui, penataan parkir serta penambahan kursi tunggu. Meskipun dengan begitu pelanggan masih cukup puas dan mau untuk berbelanja kembali serta merekomendasikan toko kepada orang lain.

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

ABSTRACT

The thesis entitled "Service Strategy and Implementation of Islamic Business Ethics in Increasing Customer Satisfaction (Case Study at the Hadya Jaya Store, Kunir Village, Wonodadi District, Blitar Regency)" was written by Nilna Hadya Maulida, NIM 12405193204, Department of Sharia Business Management, with supervisor Dra. Hj. Umy Zahroh, M.Kes., Ph.D.

This research is motivated by competition in the clothing/fashion retail business sector which makes businesses in this sector have to compete fiercely. At the present time where customer opinions can be published freely on social media, businesses must be careful and serious about criticism and suggestions from customers. In this case the service strategy and the application of Islamic business ethics in serving customers are needed by businesses to increase shopping satisfaction for customers. With this in mind, the researcher chose the Hadya Jaya Store as the object of research, the Hadya Jaya Store is one of the clothing retail stores located in Kunir Village which is a rural road, the Hadya Jaya Store places customer satisfaction as one of the main goals of running its business.

The focus of the research in this study is (1) What is the service strategy for the Hadya Jaya Store to increase customers? (2) How is the Implementation of Islamic Business Ethics at Hadya Jaya Stores to Increase Customer Satisfaction? and (3) How is customer satisfaction at the Hadya Jaya Store?. And the purpose of this study is to determine the strategy of the Hadya Jaya Store, the application of business ethics and customer satisfaction at the Hadya Jaya Store.

This research uses qualitative research with a case study approach, in this case study uses data collection techniques in the form of interviews, observation and documentary studies, the data that has been obtained is then analyzed by data reduction to then be presented and conclusions drawn, checking data by extending observations and triangulation data.

From the results of this study it can be seen that (1) In terms of service, Hadya Jaya Store has a strategy in service on the physical aspects, reliability, personal interaction, problem solving and also policies made for customer satisfaction. (2) Islamic Business Ethics is well implemented by applying the principles of unity in doing business, being fair, giving freedom to customers, being responsible and serving honestly and well. (3) customer satisfaction is felt less in the physical and policy aspects of the Hadya Jaya Store. In the layout section that needs to be updated, parking arrangements and the addition of waiting chairs. Even so, customers are still quite satisfied and want to shop again and recommend the store to others.

Keywords: Service, Islamic Business Ethics, Customer Satisfaction.