

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Etika Bisnis Islam Pada Industri *Hand Made (HM)* Mebel Kalidawir di Desa Kalidawir Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung” ditulis oleh Suhayla Fahimatul Ahmad, NIM 126402203214, yang dibimbing oleh Dr. Mochammad Chobir Sirad, M.Pd.I.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh persaingan antar usaha yang semakin ketat dan konsumen yang semakin kritis mengharuskan pelaku usaha untuk tetap menjaga kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan strategi pelayanan dan etika bisnis Islam yang sesuai diharapkan perusahaan mampu berjalan dengan optimal dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penulis memilih Industri *Hand Made (HM)* Mebel Kalidawir dengan alasan bahwa industri ini adalah salah satu dari sekian banyak industri yang menempatkan tujuannya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Fokus penelitian skripsi ini adalah (1) bagaimana strategi pelayanan *Hand Made (HM)* Mebel Desa Kalidawir untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan (2) bagaimana penerapan etika bisnis Islam pada *Hand Made (HM)* Mebel Desa Kalidawir untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah (1) mendeskripsikan strategi pelayanan yang diterapkan *Hand Made (HM)* Mebel Desa Kalidawir dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan (2) mendeskripsikan etika bisnis Islam yang diterapkan *Hand Made (HM)* Mebel Desa Kalidawir dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) industri *Hand Made (HM)* Mebel Desa Kalidawir menggunakan strategi pelayanan berupa pemberian produk dengan kualitas dan mutu yang terbaik, memberikan prioritas dalam pelayanan dan penepatan janji dalam pengerjaan pesanan, pelayanan yang baik, cepat, dan ketepatan waktu dalam pemenuhan pesanan, menerima perbaikan produk agar sesuai pesanan, dan menjalin hubungan baik dan komunikasi yang dilakukan secara rutin dengan pelanggan. (2) Sedangkan pandangan etika bisnis Islam yang sesuai terhadap strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang meliputi sikap gotong-royong dan tidak adanya syarat-syarat yang sulit bagi karyawan, memberikan produk dengan harga dan kualitas yang sesuai, melakukan inovasi, bertanggung jawab terhadap pesanan dengan melakukan pencatatan pada setiap transaksi, dan kejujuran dalam melayani pesanan.

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

ABSTRACT

The thesis entitled "Service Strategy in Increasing Customer Satisfaction Reviewed from Islamic Business Ethics in the Kalidawir Furniture Hand Made (HM) Industry in Kalidawir Village, Kalidawir District, Tulungagung Regency" was written by Suhayla Fahimatul Ahmad, NIM 126402203214, who was supervised by Dr. Mochammad Chobir Sirad, M.Pd.I.

This research is motivated by increasingly fierce competition between businesses and increasingly critical consumers requiring business actors to maintain customer satisfaction. By using appropriate service strategies and Islamic business ethics, it is expected that the company will be able to run optimally in increasing customer satisfaction. The author chose Kalidawir Hand Made (HM) Furniture Industry because this industry is one of many industries that places its goal in increasing customer satisfaction.

The focus of this thesis research are (1) how the service strategy in Kalidawir Village Hand Made (HM) Furniture to increase customer satisfaction and (2) how to apply Islamic business ethics in Kalidawir Village Hand Made (HM) Furniture to increase customer satisfaction. The purpose of this study is (1) to describe the service strategy in Kalidawir Village Hand Made (HM) Furniture to increase customer satisfaction and (2) to describe Islamic business ethics in Kalidawir Village Hand Made (HM) Furniture to increase customer satisfaction.

This research method uses qualitative research method with a descriptive approach. The method used in data collection are observation, in-depth interviews, and documentation.

The results showed that (1) Kalidawir Village Hand Made (HM) Furniture industry uses service strategies in the form of providing products with the best quality and grade, giving priority in service and keeping promises in processing order, good service, fast and punctuality in order fulfillment, receiving product improvements to match the orders, and establishing good relationships and communication carried out regularly with customer. (2) While the view of Islamic business ethics that is in accordance with the service strategy in increasing customer satisfaction which includes an attitude of mutual cooperation and the absence of difficult conditions for employees, providing products at the right price and quality, innovating, being responsible for orders by recording every transaction, and honesty in serving orders.

Keywords: Service Strategy, Customer Satisfaction, Islamic Business Ethic