

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Pola Komunikasi Pelayanan Sebagai Strategi Pengembangan Usaha Toko Bangunan TB Anugrah” ini disusun oleh Shovia Wahyu Purwati, NIM 1860405221005, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, di bawah bimbingan Ibu Vida Maria Ulfa, M.M.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pola Komunikasi, Pengembangan Usaha

Kualitas pelayanan dan pola komunikasi menjadi aspek penting dalam menjalankan suatu usaha, terutama pada toko bangunan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan setiap hari. Pelanggan tidak hanya mempertimbangkan harga dan kelengkapan barang, tetapi juga kenyamanan saat berbelanja, kejelasan informasi yang diberikan, serta bagaimana karyawan berkomunikasi dan melayani. Selain itu, perkembangan teknologi juga memengaruhi cara pelayanan dilakukan, salah satunya melalui penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diterapkan di TB Anugrah, bagaimana pola komunikasi pelayanan yang digunakan, serta bagaimana peran keduanya dalam mendukung pengembangan usaha.

Fokus penelitian ini meliputi: (1) bagaimana kualitas pelayanan yang diterapkan oleh TB Anugrah dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, (2) bagaimana pola komunikasi pelayanan yang dilakukan oleh pemilik dan karyawan dalam melayani pelanggan, dan (3) bagaimana peran kualitas pelayanan dan pola komunikasi tersebut dalam strategi pengembangan usaha. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Data diperoleh melalui wawancara dengan pemilik, karyawan, dan pelanggan, serta didukung oleh observasi dan dokumentasi. Data dianalisis melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di TB Anugrah tergolong baik. Kebersihan toko terjaga, penataan barang memudahkan pelanggan dalam mencari kebutuhan, informasi harga dan stok disampaikan secara jelas, serta karyawan bersikap ramah dan cukup responsif dalam melayani. Pola komunikasi pelayanan dilakukan melalui komunikasi langsung dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami, serta komunikasi tertulis melalui WhatsApp untuk memastikan harga dan ketersediaan barang. Pelayanan dan komunikasi yang dilakukan secara konsisten tersebut tidak hanya membantu menciptakan kepuasan dan kepercayaan pelanggan, tetapi juga mendorong pembelian ulang dan rekomendasi kepada pelanggan lain. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan pola komunikasi berperan sebagai bagian dari strategi pengembangan usaha yang mendukung keberlangsungan dan pertumbuhan TB Anugrah.

ABSTRACT

This thesis, entitled " Analysis of Service Quality and Service Communication Patterns as a Business Development Strategy at TB Anugrah Building Materials Store," was written by Shovia Wahyu Purwati, NIM 1860405221005, Sharia Business Management Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University of Tulungagung, supervised by Ms. Vida Maria Ulfa, M.M.

Keywords: Service Quality, Communication Patterns, Business Development

Service quality and communication patterns are crucial aspects in running a business, especially in building material stores that interact directly with customers on a daily basis. Customers consider not only price and availability of goods, but also convenience while shopping, clarity of information provided, and how employees communicate and provide service. Furthermore, technological developments also influence the way services are delivered, one example being the use of communication media such as WhatsApp. Based on these conditions, this study was conducted to determine the service quality implemented at TB Anugrah, the service communication patterns used, and their role in supporting business development.

The focus of this research includes: (1) how TB Anugrah implements service quality to meet customer needs; (2) how the owner and employees communicate with customers; and (3) how these service quality and communication patterns play a role in business development strategies. This study employed a qualitative approach with field research. Data were obtained through interviews with the owner, employees, and customers, supported by observation and documentation. Data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Data validity was tested using source and technique triangulation.

The results indicate that TB Anugrah's service quality is considered good. Store cleanliness is maintained, merchandise is organized easily for customers, pricing and stock information is presented clearly, and employees are friendly and responsive. Service communication patterns include direct communication using simple, easy-to-understand language, as well as written communication via WhatsApp to confirm pricing and stock availability. This consistent service and communication not only helps build customer satisfaction and trust but also encourages repeat purchases and recommendations to other customers. Thus, service quality and communication patterns play a role as part of the business development strategy that supports the sustainability and growth of TB Anugrah.