

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Di Perusahaan Batik UD. Setia Jaya Karang Trenggalek)” ditulis oleh Dyah Agustiningtyas, 1742143075, dengan dibimbing oleh Dr. H. Dede Nurohman, M. Ag.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingkat persaingan usaha yang semakin ketat dan konsumen yang semakin kritis mengharuskan pelaku usaha untuk tetap menjaga kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan etika bisnis Islam yang sesuai diharapkan perusahaan mampu berjalan dengan optimal dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis memilih UD. Setia Jaya Karang Trenggalek sebagai objek penelitian. Alasannya adalah UD. Setia Jaya merupakan salah satu dari sekian banyak perusahaan batik yang ada di Kecamatan Karang Kabupaten Trenggalek yang menempatkan salah satu tujuannya pada kepuasan pelanggan.

Fokus Penelitian skripsi ini adalah bagaimana strategi pelayanan batik UD. Setia Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?, dan bagaimana etika bisnis Islam memandang strategi pelayanan batik UD. Setia Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan strategi pelayanan batik UD. Setia Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mendeskripsikan etika bisnis Islam memandang strategi pelayanan batik UD. Setia Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam hal ini peneliti mendeskripsikan strategi pelayanan batik UD. Setia Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan ditinjau dari etika bisnis Islam. Oleh karena itu peneliti melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menganalisisnya melalui reduksi data, penyajian data, dan pembuatan kesimpulan. Setelah itu, melakukan pengecekan ulang untuk mendapatkan data yang diperoleh dan menggunakan teknik triangulasi, dengan tujuan mendapatkan kevalidan data

Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa perusahaan batik UD. Setia Jaya menggunakan strategi pelayanan berupa pemberian produk dengan kualitas terbaik, ketepatan waktu pesanan, cepat tanggap dan siap membantu pelanggan, pemberian jaminan, dan berkomunikasi yang baik dengan pelanggan. Sedangkan pandangan etika bisnis Islam yang sesuai terhadap strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang meliputi tidak adanya syarat-syarat khusus bagi karyawan, memberikan produk dengan harga dan kualitas yang sesuai, melakukan inovasi, dan bertanggungjawab terhadap pesanan serta melakukan pencatatan dengan baik.

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

ABSTRACT

The thesis title “The Service Strategy to Improve Customer Satisfaction Reviewed from Islam Business Attitude (Case study in Batik UD. Setia Jaya Karangany Trenggalek)” was written by Dyah Agustiningtyas, 1742143075, by thesis advisor Dr. H. Dede Nurohman, M. Ag

The background of this research is the level of tight industrialist competition and the critical customer require the entrepreneur to keep customer satisfaction. By using islam business attitude expected the company able to hard work to improve customer satisfaction. In addition, the writer chosen UD. Setia Jaya Karangany Trenggalek as object this research. The reason was UD. Setia Jaya is one of many batik company in kecamatan Karangany Trenggalek that have purpose to customer satisfaction.

The research focus was how is the strategy Batik UD. Setia Jaya company to improve customer satisfaction? And how is the view of Islam business attitude of strategy Batik UD. Setia Jaya company to improve customer satisfaction?. The purpose of this study is to describe the faithful batik UD. Setia Jaya service strategy in increasing customer satisfaction, and describe the view of Islam business attitude of strategy batik UD. Setia Jaya company to improve customer satisfaction.

Research method was kualitative research design with descriptive approach. The researcher, describe the service strategy Batik UD. Setia Jaya to improve customer satisfaction reviewed from Islam business attitude. Therefore, the reseacher do observation, interview, and documentasion. After that, the researcher analyze through reduksi data, data presentation, and make conclusion .The researcher recheck to get the data and use triangulation technique the purpose to get the validity of data..

The result of this research is that batik UD. Setia Jaya company used the service strategy like given highest quality products, timeliness of orders, be responsive and ready to help customers, provide guarantees and communicate well with customers. And suitable view of Islam business attitude toward company strategy to improve customer satisfaction that include the employee not should be have particular requirement, giving the appropriate price and product quality, do the observation and communication and responsible toward reservation and do good entry.

Keywords : Service strategy, Customer satisfaction, Islam business attitude