

**MANAJEMEN PELAYANAN 212 MART KOTA BINJAI DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat-syarat Mencapai
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh:

KHAIRUL UMRI DAULAY

NIM. 0104162041

Program Studi : Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

**MANAJEMEN PELAYANAN 212 MART KOTA BINJAI
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan

Memenuhi Syarat-syarat Mencapai

Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh:

KHAIRUL UMRI DAULAY
NIM. 0104162041

Program Studi : Manajemen Dakwah

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Faridah, M. Hum

NIP. 1966040219940320003


Dr. Fatma Yulia, MA

NIP. 197607212005012003

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2021



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Williem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : **“Manajemen Pelayan 212 Mart Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen”**, Atas nama Khairul Umri Daulay, NIM : 0104162041, Program studi Manajemen Dakwah, telah diuji dalam Sidang Munaqasyah skripsi program Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 25 Februari 2022 dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan.



Medan, 25 Februari 2022
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sumatera Utara Medan

Ketua

(Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA)
NIP. 19740807 200604 1 001

Sekretaris

(Dr. Soiman, MA)
NIP. 19660507 199403 1 005

Anggota Penguji

1. Dr. Efi Brata Madya, M.Si.
NIP. 19670610 199403 1 003
2. Cut Metia S.PSI M.Psi
NIP. 196612012005012002
3. Dr. Farida M. Hum
NIP. 1966040219940320003
4. Dr. Fatma Yulia, MA
NIP. 197607212005012003

1.

2.

3.

4.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi



(Prof. Dr. Lahmuddin, M.Ed)
NIP. 19620401 198902 1 002



SURAT PENANDATANGANAN PENJILIDAN SKRIPSI

Nama : Khairul Umri Daulay
NIM : 0104162041
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : Manajemen Pelayan 212 Mart Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen

Anggota Penguji

1. Dr. Efi Brata Madya, M.Si
NIP. 19670610 199403 1 003
2. Cut Metia S.PSI M.Psi
NIP. 196612012005012002
3. Dr. Farida M. Hum
NIP. 1966040219940320003
4. Dr. Fatma Yulia, MA
NIP. 197607212005012003

Medan, 22 Mei 2023
An. Dekan
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA
NIP. 19740807 200604 1 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Khairul Umri Daulay
Nim. : 082239312936
Tempat/tgl. Lahir : Ramba, 16 Agustus 1997
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Desa Ramba Kecamatan Sosa Julu
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan 212 Mart Kota Binjai Dalam
Meningkatkan Kepuasan Konsumen



Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas batal saya terima.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Medan, 29 Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan

Khairul Umri Daulay
NIM. 0104162041

Nomor : Istimewa

Medan,

Lampiran : -

Kepada Yth:

Hal : Skripsi

Bapak Dekan Fakultas

Dakwah dan Komunikasi

An. Khairul Umri Daulay

UIN SU

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran dan masukan seperlunya untuk memperbaiki dan kesempurnaan skripsi mahasiswa An. Khairul Umri daulay yang berjudul: "Manajemen Pelayanan 212 Mart Binjai Dalam meningkatkan Kepuasan Konsumen", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diteruskan untuk melengkapi syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S. Sos) pada Fakultas dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan.

Mudah-mudahan dalam waktu dekat, saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam Sidang Munaqasyah Fakultas SUMATERA UTARA MEDAN Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan.

Demikian dapat di maklumi dan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalam.

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Faridah, M. Hum
NIP. 1966040219940320003



Dr. Fatma Yulia, MA
NIP. 197607212005012003



Khairul Umri Daulay. 0104162041, Manajemen Pelayanan 212 Mart Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen.

Skripsi, Medan: fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan, 2121.

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Manajemen Pelayanan 212 Mart 01 Binjai, jl. Sultan Hasanuddin No.3A, Satria, Binjai Kota dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Tujuannya untuk mengetahui bagaimanamanajemen pelayanan 212 Mart guna dalam meningkatkan kepuasan konsumen danuntuk mengetahui sejauh mana keberhasilan manajemen pelayanannya.

Jenis penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun informan dari penelitiannya adalah pimpinan perusahaan dan konsumen. Teknik pengumpul data yang digunakan dalam penelitian adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis guna dapat ditarik kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 212 Mart memiliki standarisasi manajemen pelayanan di antaranya, mengucapkan Assalamualaikum kepada konsumen, senyum, sapa, menanyakan keperluan konsumen, akad dalam jual beli dan mengucapkan terima kasih. Dengan standarisasi pelayanan tersebut semua konsumen sepakat dapat menambah kepuasan sehingga timbul di hati konsumen untuk terus melakukan transaksi di 212 Mart. Setelah beberapa tahun berkembang karyawan perusahaan kurang konsisten dengan pelayanan, dikarenakan tahun pertama perusahaan tersebut dimulai 212 Mart sangatlah ramai dan banyak diceritakan masyarakat dari teman kepada teman bahwa pelayanannya sangatlah bagus dan tidak jarang dibukakan pintu oleh karyawan dan berbabagai jenis pelayanan lainnya.

Kata kunci : Kepuasan, Manajemen Pelayanan, Konsumen, 212 Mart.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur peneliti ucapkan atas kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya serta petunjuk-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul berjudul “*Manajemen Pelayanan 212 Mart Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen*” Shalawat beriringan salam kita hadiahkan kepada junjungan alam baginda Rasul Muhammad SAW, sebagai suri tauladan umat manusia di dunia.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Sosial pada Program Studi S1 Manajemen dakwah Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Karya skripsi ini peneliti persembahkan kepada Ayah tercinta H. Hamdani daulay dan Umak tercinta Hj.Nuriyati Hasibuan sebagai salah satu ucapan terima kasih peneliti yang sedalam-dalamnya, semoga penyelesaian skripsi ini bisa mengobati sedikit rasa lelah dan jerih payah Ayah tercinta dan Umak tersayang serta dapat membingkaikan raut bangga dan senyum bahagia diwajahnya.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini hingga selesai peneliti banyak mendapat bimbingan, arahan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh Karena itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini, kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara beserta Wakil Rektor I Bapak Prof. Dr. Hasan Asari,

MA, Wakil Rektor II Ibu Dra. Hj. Hasnah Nasution, MA, Wakil Rektor III Bapak Dr. Nispul Khoiri, M.Ag dan para staf biro UIN-SU Medan.

2. Bapak Prof. Dr. Lahmuddin Lubis, M.Ed selaku Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi beserta Wakil Dekan I Bapak Dr. Rubino, MA. Wakil Dekan II Bapak Syawaluddin Nasution, M.Ag. Wakil Dekan III Bapak Dr. H. Muaz Tanjung MA yang telah banyak memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini dan memberikan kesempatan untuk menjalankan perkuliahan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah, Bapak Dr. Soiman, MA selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah dan Kakak Khairani sebagai staf jurusan Manajemen Dakwah.
4. Ibu Dr, Faridah M. Hum selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan Ibu Dr. Fatma Yulia, MA selaku Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan banyak arahan, kesabaran, dan bimbingan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Maaf jika mahasiswamu ini tidak sesuai harapanmu ibu. Semoga hal-hal baik selalu melekat, amiin.
5. Teristimewa penulis ucapkan kepada keluarga tercinta, Kakek-Nenek yang lahirkan Ayah Hamdani Daulay dan Umak Nuriyati Hasibuan yang tak henti-hentinya mendoakan keselamatanku. Penulis juga mengucapkan kepada abang dan kakak saya Syarif Muda Daulay, Abdul Haris Daulay, Muhammad Basri Daulay, Erwin Daulay, Hesti Daulay, Moncot Tiara Daulay, Solahuddin Daulay, Wardatul Jannah Daulay, Silviana Putri Daulay dan Abdul Rajak Alrasyid Daulay dan adik-kakak yang saya temui di jalan

yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Rekan-rekan seperjuangan prodi Manajemen Dakwah-B Stambuk 2016 yang telah memberi motivasi dan semangat dalam penyusunan skripsi.
7. Teman terdekat saya Budiman, Dodi Candra, Lobe Tigor, Alhamdi Salamet, Affandi, Alfandi, Rondana hasibuan dan Hena Hasibuan.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya kepada Allah SWT penulis berserah diri, semoga skripsi ini menjadi karya tulis yang bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Aamiin Yaa Rabbal'alamin.



Medan, 29 Agustus 2021

Penulis,


Khairul Umri Daulay
NIM. 0104162052

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Batasan Istilah.....	8
BAB II KAJIAN TEORETIS	10
A. Ruang Lingkup Manajemen Pelayanan	10
1. Pengertian Manajemen Pelayanan	10
2. Unsur-Unsur Manajemen	16
3. Fungsi-Fungsi Manajemen	17
B. Pelayan.....	24
C. 212 Mart	29
D. Kepuasan Konsumen	32
E. Penelitian Terdahulu	34
BAB III METODE PENELITIAN	39

A. Jenis Penelitian	39
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	39
C. Sumber Data	40
D. Metode Pengumpulan Data	43
a. Wawancara (<i>Interview</i>)	43
b. Pengamatan (<i>Observasi</i>)	45
c. Angket (<i>Kusioner</i>)	45
E. Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	49
1. Sejarah Singkat Berdirinya Koperasi Syariah 212 Mart	49
2. Visi Dan Misi 212 Mart	51
B. Struktur Organisasi 212 Mart Binjai.....	52
C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	55
D. Manajemen Pelayanan 212 mart Binjai	57
E. Keberhasilan Manajemen.....	60
BAB V PENUTUP.....	64
1. KESIMPULAN	64
2. SARAN	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Berapa Kali Melakukan Kunjungan Transaksi Dalam Satu Bulan Di 212 Mart	57

