

**ANALISIS STRATEGI BISNIS JASA KURIR DALAM
MENCIPTAKAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus MASS Kurir Kendari)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mendapatkan Gelar
Sarjana Pada Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh :

MUH. REZA JULIANSYAH

NIM : 18050101078

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
2022**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jln. Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga - Kota Kendari
Telp/Fax (0401) 3193710 E-mail: iainkendari@yahoo.co.id
Website: <http://iainkendari.ac.id>

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “ **Analisis Strategi Bisnis Jasa Kurir Dalam Menciptakan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus MASS Kurir Kendari)**”.

Atas nama Muh. Reza Juliansyah. Nim. 18050101078 , mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam (EI) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing I dan pembimbing II. Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

Kendari, 18 Juli 2022

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Husain Insawan M.Ag
NIP.197308171998031002

Alwahidin S.Si., M.Sc
NIP.198905232019031010

LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL
KENDARI

2022



Dokumen Pengesahan Ujian Skripsi An. MUH. REZA JULIANSYAH (18050101078)

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara
Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul "Analisis Strategi bisnis Jasa kurir dalam Menciptakan loyalitas pelanggan (studi kasus mass kurir kendari)" yang ditulis oleh MUH. REZA JULIANSYAH NIM. 18050101078 Mahasiswa Program Studi **Ekonomi Syariah** Fakultas **Ekonomi dan Bisnis Islam** IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam Skripsi yang diselenggarakan pada hari **Selasa** tanggal **09 Agustus 2022** dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (SE).

Dewan Penguji Skripsi

Ketua : **Dr. Husain Insawan M.Ag**

Sekretaris : **Alwahidin S.Si., M.Sc**

Anggota1 : **Dr. La Hadisi S. Ag, M. Pd. I,**

Anggota2 : **Kiki Novita Sari ME**

09 Agustus 2022



Dr. H. Rusdin Muhalling M.El
NIP. 19631029200031001

Visi Program Studi Ekonomi Syariah (ESY) :

"Menjadi Program Studi Terdepan dalam Pengembangan Ilmu Ekonomi dan Bisnis Syariah Yang Transdisipliner"

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi yang berjudul **“Analisis Strategi Bisnis dalam Menciptakan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Mass Kurir Kendari)”** melalui bimbingan Dr. Husain Insawan M.Ag dan Alwahidin S.Si., M.Sc, telah memberikan arahan sesuai dengan pedoman keilmuan dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini belum ada karya yang sudah diajukan sebelumnya dalam mendapatkan sertifikasi empat tahun di Perguruan Tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam skripsi ini telah disebutkan di dalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa ini adalah hasil karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan salinan, tiruan, plagiat yang dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari, 18 Juli 2022

ulis Skripsi



h. Reza Juliansyah

NIM. 18050101078

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muh. Reza Juliansyah
Nim : 18050101078
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari **Hak Bebas Royalty Noneklusif** (*Non Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Analisis Strategi Bisnis Jasa Kurir Dalam Menciptakan
Loyalitas Pelanggan
(Studi Kasus Mass Kurir Kendari)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalty Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Kendari 18 Juli 2022

Yang menyatakan,



Muh. Reza Juliansyah

18050101078



KATA PENGANTAR



Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia NYA kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi penelitian yang berjudul “Analisis Strategi Bisnis Jasa Kurir Dalam Menciptakan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Mass Kurir Kendari)”. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. yang telah mengantarkan umat manusia dari peradaban jahiliyah menuju peradaban yang mulia.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan studi pada program studi S1 Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, di Institut Agama Islam Negeri Kendari.

Dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini, dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Dr. Faizah Binti Awad M.Pd selaku Rektor IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan sarana dan fasilitas serta kebijakan yang mendukung penyelesaian studi penulis.
2. Dr H. Rusdin Muhalling M. EI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, di IAIN Kendari sekaligus dosen PA (Penasihat Akademik) saya, yang selalu memberikan bimbingan terbaiknya

- selama menempuh pendidikan dari awal perkuliahan hingga selesai.
3. Abdul Wahid Mongkito S. Si., M. E selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah di IAIN Kendari.
 4. Dr. Husain Insawan M. Ag selaku Pembimbing I yang bersedia dan memberikan bimbingan dan juga mengarahkan serta memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
 5. Alwahidin S.Si., M.Sc selaku Pembimbing II, yang selalu memberikan saran dan perbaikan dalam penulisan skripsi ini.
 6. Dr. La Hadisi S. Ag, M. Pd. I, dan Kiki Novita Sari ME selaku dosen penguji seminar skripsi yang telah memberikan masukan serta kritik yang membangun agar menghasilkan skripsi yang baik.
 7. Kepada seluruh Dosen-dosen dan Staf Akademisi prodi Ekonomi Syariah yang membagikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta inspirasi selama penulis menempuh pendidikan perguruan tinggi di IAIN Kendari.
 8. Kepada seluruh pengelola perpustakaan IAIN Kendari, yang telah membantu penulis dalam penyediaan referensi yang dibutuhkan.
 9. Teman-teman seangkatan, terutama kelas Ekonomi Syariah C Angkatan 2018 yang selalu mengisi hari dan selalu memberikan dukungan kepada saya.
 10. Kepada Nur Aica yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini

11. Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan, kritik dan saran yang membangun diharapkan dapat memperbaiki kesalahan dalam Skripsi Penelitian ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi praktikan serta pembaca pada umumnya.

Kendari, 18 Juli 2022

Penulis



Muh. Reza Juliansyah

NIM. 18050101078



ABSTRAK

Muh. Reza Juliansyah (18050101078). Analisis Strategi Bisnis Jasa Kurir Dalam Menciptakan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Mass Kurir Kendari). Dibimbing Oleh Dr. Husain Insawan M. Ag Selaku Pembimbing I dan Alwahidin S.Si., M.Sc selaku pembimbing II.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui 1) strategi bisnis yang diterapkan di Mass Kurir Kendari, 2) loyalitas pelanggan di Agen Mass Kurir Kendari dan 3) pandangan ekonomi Islam terhadap strategi bisnis Mass Kurir Kendari dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Adapun metode analisis yang akan digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Adapun hasil dan kesimpulan dari penelitian ini adalah Strategi bisnis Agen Mass Kurir Kendari dalam menciptakan loyalitas pelanggan dilakukan melalui strategi promosi dan strategi pelayanan yaitu penerapan bukti fisik dengan memperhatikan keadaan tempat kerja, penampilan pegawai dan juga model pelayanan yang diberikan. Penerapan empati dilakukan dengan mendengarkan keluhan dan membantu pelanggan dalam menyelesaikan masalah pengiriman. Penerapan kualitas ke tanggapan dilakukan dengan prosedur pengiriman yang muda, pegawai yang cepat dalam memproses, serta sistem antrian yang teratur.

Penerapan kualitas keandalan dilakukan dengan dengan memenuhi keinginan pelanggan dengan menunjukkan keprofesionalan para pegawai dalam memperhatikan kebutuhan pelanggan baik dari sisi pengiriman, pengemasan dan juga pengantaran barang ataupun paket. Penerapan kualitas jaminan dilakukan dengan memenuhi keinginan konsumen yang dibuktikannya keamanan jaminan yang diberikan seperti asuransi barang, paking kayu, serta ganti rugi apabila barang tersebut telah rusak atau hilang yang disebabkan oleh pegawai agen itu sendiri.

Agen Mass Kurir Kendari telah menerapkan prinsip-prinsip berbisnis dalam islam yaitu, jujur, amanah, bertanggung jawab, dan menjauhi adanya praktik riba dalam menjalankan bisnisnya. jadi dapat dikatakan Agen Mass kurir Kendari telah sesuai dengan syariat islam dalam berbisnis.

Kata Kunci: Strategi Bisnis, Loyalitas, Pelanggan



ABSTRACT

Muh. Reza Juliansyah (18050101078). Analysis of Courier Service Business Strategies in Creating Customer Loyalty (Case Study of Mass Courier Kendari). Guided by Dr. Husain Insawan M. Ag as Supervisor I and Alwahidin S.Si., M.Sc as supervisor II.

The purpose of this study is to find out 1) the business strategy applied in Mass Kurir Kendari, 2) customer loyalty at Mass Courier Kendari Agent and 3) Islamic economic view of Mass Courier Kendari's business strategy in creating customer loyalty. This research uses qualitative methods. The data collection method in this study was conducted interviews, observations, and documentation.

The analysis method to be used is a qualitative descriptive method. The results and conclusions of this study are the Kendari Mass Courier Agent business strategy in creating customer loyalty is carried out through promotional strategies and service strategies, namely the application of physical evidence by taking into account the state of the workplace, the appearance of employees and also the service model provided. The application of empathy is carried out by listening to complaints and assisting customers in resolving delivery problems. The application of quality to responses is carried out with young delivery procedures, fast employees in processing, and an orderly queuing system.

The application of reliability quality is carried out by fulfilling customer desires by showing the professionalism of employees in paying attention to customer needs both in terms of shipping, packaging and also delivery of goods or packages. The application of quality assurance is carried out by fulfilling the wishes of consumers as evidenced by the safety of the guarantees provided such as goods insurance, wood gaskets, and compensation if the goods have been damaged or lost caused by the agent employees themselves.

Mass Kurir Kendari agent has applied the principles of doing business in Islam, namely, honesty, trust, responsibility, and staying

away from the practice of usury in running its business. so it can be said that the Mass Agent of Kendari couriers has been in accordance with Islamic law in doing business.

Keywords: Business Strategy, Loyalty, Customer



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xiii
BAB I	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Fokus Penelitian	7
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1. Manfaat Praktis.....	8
1.5.2. Manfaat Ilmiah	8
1.6. Definisi Operasional.....	9
1.7. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II	11
2.1. Penelitian Terdahulu yang Relevan	11

2.2. Landasan Teori	15
2.2.1. Konsep Strategi Bisnis	15
2.2.2. Konsep Jasa Kurir	32
2.2.3. Konsep Loyalitas Pelanggan	35
BAB III.....	45
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	45
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	45
3.2.1. Tempat Penelitian	45
3.2.2. Waktu Penelitian.....	46
3.3. Data dan Sumber Data	46
3.3.1. Data Primer	46
3.3.2. Data Sekunder	47
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5. Teknik Analisis Data	50
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	52
BAB IV.....	55
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	55
4.2. Hasil Penelitian	57
4.2.1. Strategi Pelayanan.....	57
4.2.2. Loyalitas Pelanggan Mass Kurir Kendari	67

4.2.3. Pandangan Ekonomi Islam Terhadap Strategi Bisnis Mass Kurir Kendari Dalam Menciptakan Loyalitas Pelanggan	71
4.3. Pembahasan.....	87
4.3.1. Penerapan Tangible.....	87
4.3.2. Penerapan Kualitas Empati	89
4.3.3. Penerapan Kualitas Ketanggapan	92
4.3.4. Penerapan Kualitas Pelayanan Keandalan.....	94
4.3.5. Penerapan Kualitas Jaminan.....	96
4.3.6. Pandangan Ekonomi Islam Terhadap Bisnis Jasa Kurir	99
BAB V	105
5.1. Kesimpulan	106
5.2. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN.....	115

