

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kesempatan yang begitu luas, sehingga peneliti bisa menyelesaikan Tugas Akhir (skripsi) dengan baik.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW yang telah menunjukkan cahaya ilmu ditengah gelapnya kejahilan kepada kita sehingga berkat cahaya itu kita menjadi insan yang dapat mengerti antara keburukan dan kebijaksanaan.

Alhamdulillah peneliti ucapkan telah bisa merampungkan Skripsi dengan segenap keterbatasan pengetahuan peneliti, menjadikan tugas ini terasa jauh dari kesempurnaan.

Peneliti menyadari tanpa bimbingan dan motivasi baik berupa materi maupun spiritual, penelitian itu tidak akan pernah berguna, oleh karena itu, peneliti menyampaikan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah ikut andil dalam menyelesaikan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Terutama yang terhormat kepada:

1. Orang Tua, Bapak Sulaiman dan Ibu Muarrotan yang telah mencurahkan kasih sayangnya kepada peneliti, sehingga berkat doa dan ridhanya peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. KH. Muhammad Zubri Zaini, B.A selaku pengasuh pondokpesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo, sebagai tauladan dalam setiap langkah hidup peneliti.
3. KH. Abd. Hamid Wahid, M. Ag. Rektor Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo beserta segenap jajaran dekanat Fakultas Agama Islam.
4. Bapak Dr. H. Hasan Baharun, M. Pd selaku Dekan Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo.
5. Bapak Muhammad Syaiful Su'ib, M.E.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo.

6. Pembimbing bapak Muhammad Syaiful Su'ib, M.E.I dan bapak Musthafa Syukur, M. Si yang selalu meluangkan waktu dalam membimbing peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Kepada Bapak Lusiman dan Ibu Musrifah selaku pemilik Fotocopy Lucy Print juga kepada Siti Maisyaroh dan Siti Su'aibah selaku karyawan, dan tak lupa kepada para teman-teman kampus sekaligus sebagai pengguna jasa yang telah membuka pintu dan membantu untuk peneliti membuat skripsi.
8. Fitriya Anwar, Maria Ulfa, Shofiatul Laili, Siti Maisyaroh, Qurata Akyun dan Nur Laili yang telah berjuang bersama dan saling memberikan semangat.
9. Sahabat-sahabat tercinta, khususnya teman-teman seangkatan Ekonomi Syariah VIII C senasib dan seperjuangan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
10. Semua pihak yang telah ikut serta yang tak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Hanya kata "*Jazakumullah Khoirul Jaza' bi Ahsanil Jaza'*" yang dapat penulis sampaikan atas bantuan dan dorongan semangat semua hal yang begitu berarti bagi peneliti. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Kritik dan masukan yang konstruktif selalu peneliti harapkan. Akhirnya semoga karya ini memberi manfaat bagi peneliti khususnya seluruh lapisan masyarakat, dan pemeran pendidikan.

Paiton, 18 Juli 2021  
Penulis,



**NURUL\_HIDAYATI**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	ii
NOTA PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
F. Definisi Konsep.....	6
G. Penelitian Terdahulu.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	10
A. Strategi .....	10
1. Definisi Strategi .....	10
2. Bentuk-bentuk Strategi.....	11
B. Pelayanan .....	13
1. Pengertian Pelayanan.....	13
2. Kualitas Pelayanan .....	15
3. Dasar-dasar Pelayanan .....	16
4. Strategi Meningkatkan Pelayanan.....	19
C. Minat.....	20
1. Pengertian Minat .....	20
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat .....	22
D. Jasa .....	24
1. Pengertian Jasa .....	24
2. Karakteristik Jasa .....	25

BAB III METODE PENELITIAN .....	27
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	27
B. Tahap-tahap Penelitian .....	28
C. Instrumen Penelitian .....	31
D. Sumber Data.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data .....	33
F. Analisis Data .....	34
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	38
A. Paparan Data .....	38
1. Sejarah Berdirinya Fotocopy Lucy Print .....	38
2. Visi dan Misi Fotocopy Lucy Print .....	41
3. Struktur Organisasi Fotocopy Lucy Print .....	41
4. Alamat Fotocopy Lucy Print.....	43
5. Kegiatan Umum Fotocopy Lucy Print.....	43
6. Produk Jasa Layanan Fotocopy Lucy Print .....	44
B. Pembahasan.....	45
1. Strategi Pelayanan Jasa Untuk Meningkatkan Minat Pengguna Jasadi Fotocopy Lucy Print.....	45
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Jasa Untuk Meningkatkan Minat Pengguna Jasa di Fotocopy Lucy Print .....	50
BAB V PENUTUP .....	56
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	59
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	63
RIWAYAT HIDUP .....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar Struktur Organisasi Fotocopy Lucy Print.....42

