

KATA PENGANTAR

Tiada kata yang pantas untuk diucapkan kecuali syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, serta hidayah-nya yang telah melimpahkan kepada baginda kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing perubahan akhlak dari yang jahil menuju yang baik.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian karya tulis ini tidak lepas dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua **Bapak Sutaji** dan **Ibu Jumilah** yang tidak pernah lelah untuk mendoakan yang terbaik untuk peneliti tidak bisa membalas segala jasa serta pengorbanannya. Terimakasih yang tiada batas karena atas motivasi dan semangat beliau skripsi ini akhirnya terselesaikan, *robbi igfirl waliwalidayya warhamhuma kama robbayani shoghiro*.
2. **KH. Zuhri Zaini** dan **Ny. Hj. Bisyaroh Zuhud**, dan segenap keluarga PP. Nurul Jadid dan pengurus pesantren yang berada dibawah naungannya atas segala bimbingan dan motivasi dalam mengembangkan amanah.
3. **Bapak KH. Abdul Hamid Wahid, M.Ag.**, selaku Rektor Universitas Nurul Jadid.
4. **Bapak Dr. Tirmidzi** selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo.
5. **Deddy Junaedi, S.Pd, M.AB** selaku Ketua Prodi Ekonomi akan bimbingan yang sangat luar biasa.
6. **Bapak Moh.Rasidi.MM** dan **Bapak Muh.hamzah, SE.,MM** selaku dosen pembimbing, dengan kearifan dan ketulusan hati, serta kecermatan dalam memberikan bimbingan, dorongan dan arahan, serta saran-saran yang sangat berarti kepada peneliti untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. **Pihak Enje Mart** yang telah menerima kehadiran kami dan mengizinkan kami untuk melaksanakan penelitian hingga TA saya selesai.

Tugas terberat setelah menyelesaikan karya ini adalah memberikan ucapan terima kasih kepada sekian banyak orang yang telah memberikan do'a bantuan, semangat,

dan kritikan dalam selembar kertas dengan kalimat yang terbatas. Oleh karena itu, sebelumnya penulis minta maaf jika ada yang tidak disebutkan namanya. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan serta ketulusan hati kalian yang telah diberikan kepada saya. Terima kasih.

Akhirnya, semoga skripsi yang sederhana ini mampu memberikan sumbangsih positif. Apabila terdapat kesalahan, ketidak sempurnaan dalam penulisan skripsi ini mohon maklumi dan hendaknya memberikan kritik dan saran yang yang membangun.

Paiton, 19 juli 2022

Penulis,



Rosi Nurjannah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iv
MOTO	x
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Definisi Konsep	10
G. Penelitian Terdahulu.....	11
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. Strategi.....	15
B. Pelayanan konsumen	18
C. Transaksi	25

D. Kasir	27
----------------	----

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	28
B. Tahap-Tahap Penelitian	29
C. Instrumen Penelitian	31
D. Sumber Data	32
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Analisis Data	37
G. Pengecekan Keabsahan Data	38

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data.....	
1. Sejarah singkat berdirinya koperasi Enje Mart di nurul jadid ...	40
2. Latar belakang koperasi Enje Mart di nurul jadid	41
3. Visi dan misi Enje mart.....	41
4. Struktur Kepengurusan Koperasi Enje Mart nurul jadid	42
B. Pembahasan	
1. Konsistensi kesesuaian harga barang pada display dan aplikasi kasir terhadap kepuasan konsumen Enje Mart.....	58
2. kembalian koin sering diganti dengan permen atau Barang kecil lainnya	60
3. peningkatan pelayanan konsumen saat melakukan Transaksi yang tidak konsisten dikasir.....	61

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan..... 62

B. Saran 62

DAFTAR PUSTAKA 64

LAMPIRAN 67

RIWAYAT HIDUP 87

