


## Lampiran 1

### PEDOMAN WAWANCARA

“Strategi Pelayanan Jasa Untuk Meningkatkan Minat Pengguna Jasa Di Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton”

- 
- Wawancara dengan pemilik dan karyawan Fotocopy Lucy Print
    1. Bagaimana sejarah berdirinya usaha Fotocopy Lucy Print?
    2. Apa visi dan misi Fotocopy Lucy Print?
    3. Bagaimana struktur organisasi di Fotocopy Lucy Print?
    4. Bagaimana kegiatan umum di Fotocopy Lucy Print?
    5. Apa sajakah produk jasa layanan yang ada di Fotocopy Lucy Print?
    6. Bagaimana strategi pelayann yang selama ini digunakan oleh Fotocopy Lucy Print?
    7. Apakah strategi yang digunakan oleh Fotocopy Lucy Print dapat menarik minat konsumen?
    8. Apakah ada kendala yang dialami oleh Fotocopy Lucy Print dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen?
    9. Apakah ada konsumen yang pernah komen atas pelayanan yang diberikan oleh Fotocopy Lucy Print?
  - Wawancara dengan konsumen dan pelanggan Fotocopy Lucy Print
    1. Bagaimana pendapat anda mengenai strategi pelayanan yang digunakan oleh Fotocopy Lucy Print?

2. Dan apakah menurut anda Fotocopy Lucy Print sudah baik dalam menerapkan strategi pelayanannya?
3. Mengapa anda lebih tertarik untuk menggunakan jasa layanan Fotocopy Lucy Print?
4. Selama anda menggunakan jasa, adakah kekurangan dan kelebihan dari strategi pelayanan yang digunakan Fotocopy Lucy Print?
5. Apakah ada kepuasan tersendiri yang anda rasakan selama menjadi pengguna jasa Fotocopy Lucy Print?



## Lampiran 2

1. Dokumentasi saat melakukan wawancara dengan Pemilik/Manajer Fotocopy

Lucy Print



2. Dokumentasi saat melakukan wawancara dengan Asisten Manajer Fotocopy

Lucy Print



3. Dokumentasi saat melakukan wawancara dengan Karyawan Fotocopy Lucy

Print



4. Dokumentasi saat wawancara dengan para Pengguna Jasa Fotocopy Lucy

Print



## RIWAYAT HIDUP



Nama : Nurul Hidayati

Tetala : Probolinggo, 11 Februari 1999

Alamat: Kecik - Besuk - Probolinggo

Anak sulung dari dua bersaudara, buah kasih pasangan Bapak Sulaiman dan Ibu Muarofiah. Pendidikan Pertama Sekolah Dasar ditempuh di MI Ihyauddiniyah Kecik Besuk Probolinggo sejak tahun 2005-2011. Selanjutnya Pendidikan Sekolah Menengah Pertama ditempuh di SMP Darullughah Wal Karomah Kraksaan Probolinggo dari tahun 2011-2014. Sedangkan pendidikan selanjutnya ialah di SMAN 1 BESUK Bago Probolinggo dari tahun 2014-2017. Untuk pendidikan selanjutnya Alhamdulillah penulis masih bisa melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo dari tahun 2017-2021 serta mendapat gelar Strata Satu yang diraih pada tahun 2021 di Fakultas Agama Islam Prodi Ekonomi Syariah.



## Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 24%

Date: Minggu, Juli 18, 2021

Statistics: 1077 words Plagiarized / 4426 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

1 BAB I PENDAHULUAN A. Latar Belakang Manajemen sumber daya insani konsen terhadap pengaruh kegiatan serta hubungan antar karyawan. Mereka diharapkan sanggup menampilkan kinerja yang maksimal. Para karyawan juga harus sanggup tingkatkan kompetensi dan keahlian teknis guna merealisasikan tujuan yang sudah diresmikan dalam perencanaan.<sup>1</sup>

Persaingan antar perusahaan di era globalisasi juga terus semakin tajam dan kita dituntut untuk terus menerus meningkatkan kinerja sehingga perusahaan dapat bersaing di era modern ini apalagi dalam pengembangan ekonomi. Dalam aktivitas pengembangan ekonomi, masyarakat pada umumnya menjalankan usaha - usaha kecil. Usaha kecil ialah aktivitas ekonomi rakyat yang berskala kecil, salah satunya dengan membuka lapangan pekerjaan contohnya usaha fotocopy.

Dari sebagian pendapat seperti masyarakat selaku pengguna jasa fotocopy terhadap kualitas pelayanan sangat dibutuhkan untuk mengetahui pendapat masyarakat terhadap pelayanan jasa fotocopy. Jika usaha fotocopy ingin tetap unggul ditengah persaingan haruslah bisa mengenal dan memahami sebaik dan sedekat mungkin para penggunanya.

1 Ahmad Ibrahim Abu Sinn, Manajemen Syariah Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 105. 2 Kualitas adalah salah satu isu paling penting yang dihadapi oleh organisasi dewasa saat ini. Manajemen kualitas total merupakan upaya komprehensif untuk meningkatkan produk dan jasa.<sup>2</sup>

Manajemen kualitas ialah salah satu sarana utama dalam mencapai kinerja organisasi dan efektifitas, serta pada akhirnya kesuksesan. 3 Manajemen kualitas menggunakan





YAYASAN NURUL JADID PAITON  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**  
**UNIVERSITAS NURUL JADID**  
 PROBOLINGGO JAWA TIMUR

PP. Nurul Jadid  
 Karanganyar Paiton  
 Probolinggo 67291  
 ☎ 0335 771732  
 fai@unuja.ac.id

#### BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Nurul Hidayati
2. NIM / NIRM : 1720802088
3. Program Studi : Ekonomi Syariah
4. Pembimbing : 1. M. Syaiful Su'ib, MEI  
2. Musthafa Syukur, M. Si
5. Judul Tugas Akhir : Strategi pelayanan jasa untuk Meningkatkan Minat Pengguna jasa di Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton
6. Jadwal Konsultasi :

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	
		Pembimbing 1	Pembimbing 2
05/07	Bab I Revisi		
	- judul pembantu, sedianka dan layanan		
	- Rumus masalah pembantu		
	-		
	Bab I Acc		
	Bab II Revisi		
	- Konsep sedianka dan pelayanan jasa		
	- Bab II Acc		
	Bab III Struktur dan pembantu		
	Bab III Acc		
	Bab IV Revisi		



