

## ABSTRAK

**Nurul Hidayati. 2021. Strategi Pelayanan Jasa Untuk Meningkatkan Minat Pengguna Jasa Di Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton. Skripsi, Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Dosen Pembimbing: (1) M. Syaiful Su'ib, MEI (2) Musthafa Syukur, M. Si**

**Kata Kunci** :Strategi Pelayanan, Minat Pengguna, Lucy Print

Kemajuan teknologi mengharuskan siswa, mahasiswa, peneliti dan masyarakat umum untuk selalu menyelesaikan tugas baik dari sekolah, universitas, perusahaan, dan lembaga lain dalam bentuk dokumen (*hard file*). Kesempatan tersebut dimanfaatkan oleh beberapa orang untuk membentuk badan usaha di bidang jasa percetakan. Lokasi badan usaha juga dipilih berdasarkan pertimbangan mudah dijangkau (*strategis*) dan berdekatan dengan lembaga yang membutuhkan jasa percetakan. Dari kenyataan ini muncul persaingan usaha antara sesama penyedia jasa percetakan untuk memberikan pelayanan terbaik dan promo-promo menarik agar konsumen merasa puas. Dengan pelayanan terbaik, penyedia jasa berharap agar mampu bersaing dengan percetakan lainnya. Salah satu badan usaha yang bergerak di bidang percetakan ialah Fotocopy Lucy Print. Untuk itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi pelayanan jasa untuk meningkatkan minat pengguna jasa di Fotocopy Lucy Print yang berada di desa Karanganyar Paiton.

Sebagai pedoman dalam melakukan penelitian dan menyusun hasil penelitian, rumusan masalah dalam skripsi ini ialah: 1) Bagaimana strategi pelayanan jasa untuk meningkatkan minat pengguna jasa di Fotocopy Lucy Print? 2) Apasaja faktor pendukung dan penghambat pelayanan jasa untuk meningkatkan minat pengguna jasa di Fotocopy Lucy Print?

Jenis penelitian yang digunakan untuk menyusun skripsi ini ialah penelitian empiris (*lapangan*). Pendekatan penelitian yang digunakan ialah pendekatan penelitian kualitatif. Lokasi penelitian dalam skripsi ini ialah penyedia jasa Fotocopy Lucy Print di desa Karanganyar Paiton. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*verification*). Teknik pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, triangulasi waktu, dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian ini ialah: 1) Strategi Pelayanan Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton dalam meningkatkan pengguna jasa ialah menggunakan strategi yang sudah tergolong maksimal, yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan melayani secara cermat, tepat dan cepat untuk para pengguna jasa. Diantaranya menyambut konsumen dengan baik dan

sopan, berusaha mengabdikan semua permintaan konsumen, menjaga kualitas pelayanan, mempertahankan harga yang terjangkau dan memberikan diskon bagi konsumen yang menggunakan jasa lebih banyak. 2) Adapun faktor pendukung dalam berjalannya strategi pelayanan jasa Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton sudah memberikan pelayanan yang optimal sehinggasangat mendukung terhadap pelayanan jasa yang diberikan serta dapat menarik minat para pengguna jasanya. Diantaranya menganggap semua pengguna jasa itu adalah raja, terus melayani pengguna jasa dengan senyum dan lemah lembut, kemudian mencoba memahami pengguna jasa dengan menerima setiap keluhan dengan sabar, dan juga menawarkan pengguna jasa dengan pelayanan yang special, menuruti selera pengguna jasa akan layanan jasa yang disediakan serta selalu menepati janji kepada pengguna jasa. Selain faktor pendukung, faktor penghambat strategi juga dimiliki oleh Fotocopy Lucy Print dalam pelayanan jasa diantaranya adanya kesalahpahaman disaat melayani konsumen, keluhan mesin yang tiba-tiba rusak/listrik padam, kesalahan karyawan dalam bekerjadan minimnya tempat parkir.

