

**INOVASI LAYANAN MELALUI TAKTIK *LOYALTY PROGRAM & SELF-SERVICE* PADA TOKO RETAIL “ARAFAH” SEBAGAI RESPON
MEMBESARNYA PASAR EKONOMI BAWAH AKIBAT DAMPAK
COVID-19**



Oleh:
MOH SYARIF HIDAYATULLAH
NIM: 180304013

**PROGRAM STUDI KEWIRAUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

2022

SKRIPSI

INOVASI LAYANAN MELALUI TAKTIK *LOYALTY PROGRAM & SELF-SERVICE* PADA TOKO RETAIL “ARAFAH” SEBAGAI RESPON MEMBESARNYA PASAR EKONOMI BAWAH AKIBAT DAMPAK COVID-19

Untuk menyusun skripsi pada program strata satu (S1)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Oleh:
MUHAMMAD SYARIF HIDAYATULLAH
NIM : 180304013

**PROGRAM STUDI KEWIRAUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

2022

SKRIPSI

INOVASI LAYANAN MELALUI TAKTIK *LOYALTY PROGRAM & SELF-SERVICE* PADA TOKO RETAIL “ARAFAH” SEBAGAI RESPON MEMBESARNYA PASAR EKONOMI BAWAH AKIBAT DAMPAK COVID-19

Oleh:

MUHAMMAD SYARIF HIDAYATULLAH

NIM : 180304013

Diterima dan disahkan pada tanggal : 12 Juni 2022

Pembimbing I



Beni Dwi Komara, S.Si.,MM.

NIP : 0729057601

SKRIPSI

INOVASI LAYANAN MELALUI TAKTIK *LOYALTY PROGRAM & SELF-SERVICE* PADA TOKO RETAIL “ARAFAH” SEBAGAI RESPON MEMBESARNYA PASAR EKONOMI BAWAH AKIBAT DAMPAK COVID-19

Oleh:

MOHAMMAD SYARIF HIDAYATULLAH

NIM : 180304013

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal: 29 Juni 2022

Pembimbing 1



Beni Dwi Komara, S.Si.,MM.

NIDN: 0729057601

Mengetahui

Penguji 1



Aries Kurniawan, S.E., M.Hum

NIP : 03311604208

Penguji 2



Hadi Ismanto., S.E., M.M

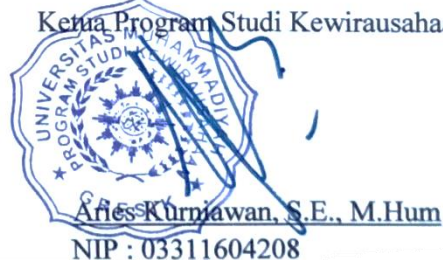
NIDN : 0709098001

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Tumirin, S.E., M.Si
NIP : 03210504117

Ketua Program Studi Kewirausahaan



Aries Kurniawan, S.E., M.Hum
NIP : 03311604208

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Moh syarif Hidayatullah

Nim : 180304013

Jurusan : Kewirausahaan

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Gresik

Dengan ini menyatakan yang sebenar- benarnya bahwa:

Tugas akhir dengan judul **“INOVASI LAYANAN MELALUI TAKTIK LOYALTY PROGRAM & SELF-SERVICE PADA TOKO RETAIL “ARAFAH” SEBAGAI RESPON MEMBESARNYA PASAR EKONOMI BAWAH AKIBAT DAMPAK COVID-19”** adalah hasil karya saya di dalam naskah saya tidak terdapat karya ilmiah yang ditulis atau diterbitkan orang lain, baik sebagian atau keseluruhan. Kecuali secara tertulis yang dikutip dalam naska ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

1. Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia **TUGAS AKHIR INI DI GUGURKAN DAN GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DI BATALKAN**, setar diproses dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Tugas akhir dari penelitian yang saya lakukan dapat dijadikan sebagai sumber pustaka

Gresik, 29 juni 2022
Yang menyatakan,


Moh Syarif Hidayatullah

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa. Atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Proposal Skripsi dengan tepat waktu. Tidak lupa shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Laporan proposal skripsi dengan judul “inovasi layanan melalui taktik *loyalty program & self-service* pada toko retail “Arafah” sebagai respon membesarnya pasar ekonomi bawah akibat dampak covid-19” ini dibuat untuk memenuhi persyaratan kelulusan di departemen kewirausahaan Universitas Muhammadiyah Gresik. Dalam penyusunan laporan proposal skripsi ini, tentu tak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu. Pihak – pihak yang berkaitan dengan laporan ini, diantaranya:

1. Orang tua serta keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan baik secara material atau non material kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Bapak Beni Dwi Komara, S. Si, M. M selaku dosen pembimbing dan juga yang telah memberikan ilmu dan pengarahan tentang skripsi sehingga penulis bisa memahami dan mengerti akan pembuatan skripsi serta bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
3. Bapak Aries Kurniawan, S. E, M. Hum dan Bapak atau Ibu dosen kewirausahaan yang senantiasa memberikan arahan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
4. Teman – teman terdekat yang senantiasa membantu mengajarkan penyusunan skripsi dan memberikan support kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa Laporan Proposal Skripsi ini masih banyak kekurangan. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna perbaikan dalam penulisan ini. Terima kasih atas segala bentuk dukungan kepada penulis. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis.

Gresik, 29 Juni 2022



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Teori Terkait Judul	5
2.1.1 Inovasi Bisnis	5
2.1.1.1 BMC	6
2.1.1.2 10 Type Of Innovation	7
2.1.2 Loyalty Program	12
2.1.3 Self Service Program	13
2.1.4 Ekonomi Bawah	13
2.1.5 Toko Retail	14
2.1.6 Pandemi Covid-19.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	16

2.3 kerangka berpikir.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Pendekatan dan jenis penelitian	24
3.2 Lokasi / Tempat penelitian.....	24
3.3 Jenis dan Sumber Data	24
3.4 Subjek Penelitian.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.6 Instrumen Penelitian.....	29
3.7 Teknik Analisis Data	29
3.8 Pengujian Keabsahan Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	32
4.1 Gambaran Subjek Penelitian.....	32
4.1.1 Sejarah Singkat Toko Arafah.....	32
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	32
4.1.3 Lokasi Toko Arafah.....	33
4.1.4 Struktur Organisasi.....	33
4.1.5 Penjelasan Tugas dan Fungsi yang Tertera dalam Struktur Organisasi	33
4.2 Hasil Penelitian	34
4.2.1 Dampak Pandemi Terhadap Usaha Ritel Menengah Pada Toko Arafah	34
4.2.2 Inovasi yang dilakukan tokoh arafah sebagai respon membesarnya pasar ekonomi menengah ke bawah akibat covid-19	37
4.2.3 Bisnis Model Canvas Usaha Ritel Menengah Pada Toko Arafah setelah inovasi..	41
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	44
5.1 KESIMPULAN	44
5.2 REKOMENDASI.....	45
DAFTAR PUSTAKA	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 2 Daftar pertanyaan wawancara	26
Tabel 3 Tugas dan fungsi struktur organisasi	33
Tabel 4 pendapatan sebelum dan saat pandemi	37
Tabel 5 potongan harga toko Arafah.....	38
Tabel 6 Pendapatan sebelum dan sesudah inovasi.....	40
Tabel 7 grafik pendapatan toko arafah.....	40
Tabel 8 BMC toko Arafah.....	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 BMC.....	7
Gambar 2 ten type of innovation Goblin.....	8
Gambar 3 kerangka berpikir	22
Gambar 4 struktur organisasi toko Arafah	33



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 dokumentasi toko Arofah	50
Lampiran 2 dokumentasi wawancara	50



ABSTRAK

Terjadi pergeseran jumlah masyarakat menengah menjadi masyarakat dengan ekonomi bawah karena dampak ekonomi covid-19. Ini memunculkan peluang baru untuk usaha retail kalangan bawah. Tujuan penelitian untuk mengetahui inovasi bisnis apa saja yang dilakukan oleh Toko Retail Arafah sehingga mampu meningkatkan pendapatan disaat pasar kelas bawah semakin besar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif kepada Toko Retail Arafah yang berada di Jl. Raya Mojopuro kec, Balongpanggang Kabupaten Gresik. Data penelitian didapatkan ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara kepada pemilik usaha, 4 orang karyawan, 3 orang supplier dan 10 orang konsumen. Adapun teknik analisis data menggunakan metode Miles & Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi inovasi *loyalty & self service program* mampu meningkatkan pendapatan penambahan customer dari masyarakat ekonomi bawah.

Kata kunci : Inovasi Bisnis, Loyalty Program, Self Service Program , Pasar bawah, Toko Retail, dampak covid-19