

**LABA PEDAGANG TOKO KELONTONG MELALUI KUALITAS
PELAYANAN DALAM MENGHADAPI MINIMARKET DI GRESIK**

SKRIPSI



Oleh :

**DAURI MUHAMMAD MUAMMAR QADDAFI
NIM : 170301162**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2021**

MOTTO

“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah, Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang orang yang kufur”
(Qs. Yusuf : 87)

“If you never try you never know”
(Penulis 2021)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah dan segenap kerendahan hati
Kupersembahkan karya ilmiah ini agar menjadi suatu kebanggaan bagi :
Ayah ir. Agus Dauri Falah & Umik Siti Farida
Serta para saudaraku
Mas Dicki, Dek Ajeng

Terima kasih dukungan dan motivasinya dalam proses penyusunan skripsi

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran *Allah Subhanahu Wa Taala* yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul *Laba Pedagang Toko Kelontong Melalui Kualitas Pelayanan Dalam Menghadapi Minimarket Di Gresik*. Skripsi ini diajukan untuk dapat memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, akan sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Setyo Budi, MS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah menyediakan fasilitas yang menunjang penyusunan skripsi ini.
2. Suwarno, S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah memberikan pengarahan yang baik bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Anita Handayani, S.E., M.S.M. selaku Ka Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah memberikan andil dalam pembentukan karakter, inspirasi dan sekaligus motivator bagi peneliti dalam menyusun proposal penelitian ini.
4. Dr. Rahmat Agus Santoso, S.E., M.M selaku Dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, motivasi

dan pengarahan kepada peneliti, sudah seperti ayah sendiri yang tidak kunjungnya menanyakan dan memberikan batas tugas agar segera selesai.

5. Alkusani S.E., M.M selaku Dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, motivasi dan pengarahan kepada peneliti, selalu mendoakan yang terbaik bagi anak pembimbingnya.
6. Seluruh dosen Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendidik, membawa perubahan yang signifikan terhadap diri penulis selama masa studi, seluruh staf Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah banyak membantu dalam berbagai macam proses yang dilewati peneliti selama masa studi.
7. Kedua Orang Tua tercinta untuk Ayah ir. Agus Dauri Falah dan Umik Siti Faridah yang selalu mendoakan, memotivasi dan memberi semangat tanpa henti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Wong Telu (Yusuf, Yudha) dan Tutut yang telah memberikan semangat, kepercayaan diri dan selalu mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini
9. Teman-teman yang selalu menjadi supporter yang tidak bisa untuk disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari sepenuhnya, bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan. Untuk itu dengan kerendahan hati peneliti mohon maaf yang sebesar-besarnya. Demikian untuk menjadikan periksa dan peneliti berharap atas kritik dan saran, guna perbaikan dalam penulisan skripsi ini.

Gresik, 07 Januari 2021

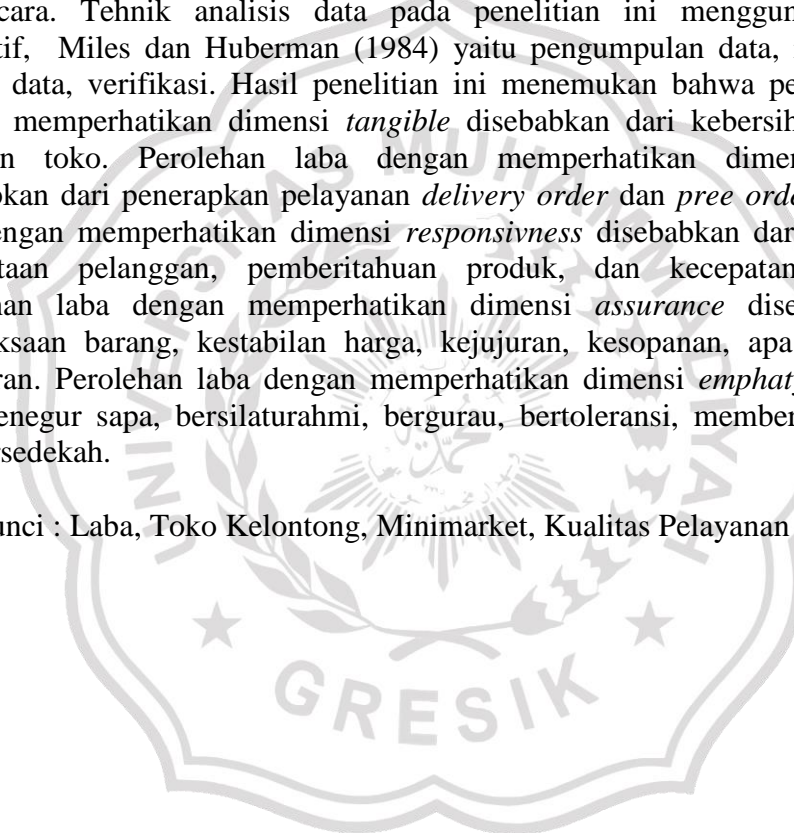
Peneliti

Dauri Muhammad Muammar Qaddafi. 170301162, **Laba Pedagang Toko Kelontong Melalui Kualitas Pelayanan Dalam Menghadapi Minimarket Di Gresik**, Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Gresik, 2021.

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perolehan laba pedagang toko kelontong melalui kualitas pelayanan dalam menghadapi minimarket di Gresik. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan model interaktif, Miles dan Huberman (1984) yaitu pengumpulan data, reduksi data, display data, verifikasi. Hasil penelitian ini menemukan bahwa perolehan laba dengan memperhatikan dimensi *tangible* disebabkan dari kebersihan toko dan kerapian toko. Perolehan laba dengan memperhatikan dimensi *reability* disebabkan dari penerapan pelayanan *delivery order* dan *pree order*. Perolehan laba dengan memperhatikan dimensi *responsivness* disebabkan dari pemenuhan permintaan pelanggan, pemberitahuan produk, dan kecepatan pelayanan. Perolehan laba dengan memperhatikan dimensi *assurance* disebabkan dari pemeriksaan barang, kestabilan harga, kejujuran, kesopanan, apa adanya dan kesabaran. Perolehan laba dengan memperhatikan dimensi *emphaty* disebabkan dari menegur sapa, bersilaturahmi, bergurau, bertoleransi, memberikan insentif dan bersedekah.

Kata kunci : Laba, Toko Kelontong, Minimarket, Kualitas Pelayanan

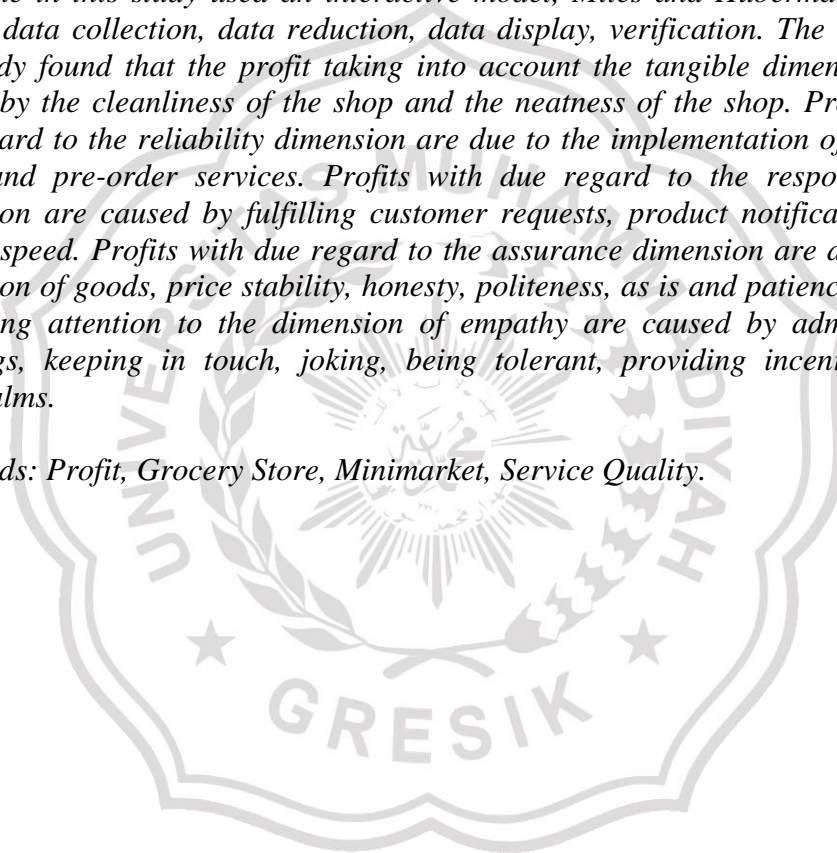


Dauri Muhammad Muammar Qaddafi, 170301162, *Profit from Grocery Store Traders Through Service Quality In Facing Minimarkets In Gresik, Management, Faculty of Economics, University of Muhammadiyah Gresik, 2021.*

Abstract

The study aims to determine the profit of grocery store traders through service quality in dealing with minimarkets in Gresik. This type of research is qualitative. Data collection is through observation and interviews. The data analysis technique in this study used an interactive model, Miles and Huberman (1984), namely data collection, data reduction, data display, verification. The results of this study found that the profit taking into account the tangible dimension was caused by the cleanliness of the shop and the neatness of the shop. Profits with due regard to the reliability dimension are due to the implementation of delivery order and pre-order services. Profits with due regard to the responsiveness dimension are caused by fulfilling customer requests, product notification, and service speed. Profits with due regard to the assurance dimension are due to the inspection of goods, price stability, honesty, politeness, as is and patience. Profits by paying attention to the dimension of empathy are caused by admonishing greetings, keeping in touch, joking, being tolerant, providing incentives and giving alms.

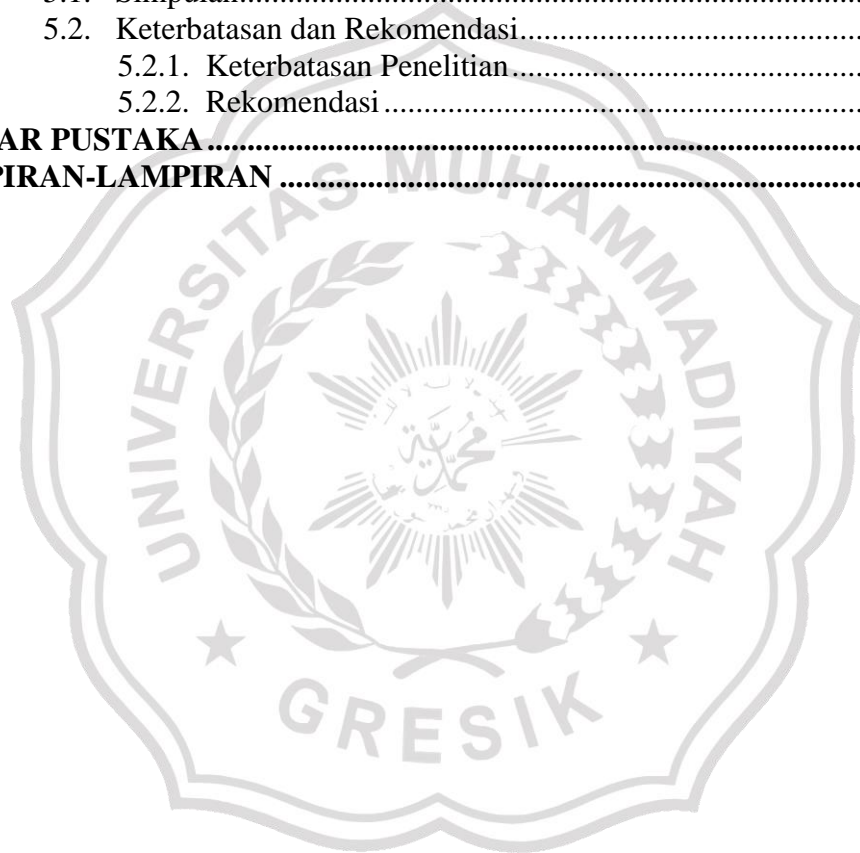
Keywords: Profit, Grocery Store, Minimarket, Service Quality.



DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1. Manfaat Akademis.....	7
1.4.2. Manfaat Praktisi.....	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Toko Kelontong	11
2.2.2. Minimarket.....	11
2.2.3. Laba.....	12
2.2.4. Kualitas Pelayanan.....	14
2.3. <i>Frame Work</i>	16
BAB III : METODE PENELITIAN.....	18
3.1. Pendekatan Penelitian.....	18
3.2. Setting Penelitian.....	18
3.3. Jenis dan Sumber Data	19
3.4. Teknik Pengumpulan Data	20
3.4.1. Observasi.....	20
3.4.2. Wawancara.....	21
3.5. Teknik Analisis Data	21
3.6. Keabsahan Data.....	23

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	24
4.2. Karakteristik Responden	25
4.3. Analisis Hasil Penelitian	27
4.3.1. Observasi	28
4.3.2. Wawancara	29
4.3.3. Reduksi Data	48
4.3.4. Penyajian Data	51
4.3.5. Verifikasi	54
4.4. Keabsahan Data	55
4.5. Interpretasi Hasil Penelitian	56
BAB V : SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	60
5.1. Simpulan.....	60
5.2. Keterbatasan dan Rekomendasi.....	61
5.2.1. Keterbatasan Penelitian.....	61
5.2.2. Rekomendasi	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN-LAMPIRAN	65



DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1. : Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4.1. : Rincian Wawancara Tentang Kualitas Pelayanan Bapak Zainul Ikhsan.....	33
Tabel 4.2. : Rincian Wawancara Tentang Kualitas Pelayanan Ibu Masfufah	37
Tabel 4.3. : Rincian Wawancara Tentang Kualitas Pelayanan Bapak Zainuddin	40
Tabel 4.4. : Rincian Wawancara Tentang Kualitas Pelayanan Bapak Muhammad Khotib	44
Tabel 4.5. : Rincian Wawancara Tentang Kualitas Pelayanan Ibu Iis Sugiarti	47
Tabel 4.6. : Reduksi Data Tentang Dimensi <i>Tangible</i> Pedagang Toko Kelontong.....	48
Tabel 4.7. : Reduksi Data Tentang Dimensi <i>Reability</i> Pedagang Toko Kelontong.....	49
Tabel 4.8. : Reduksi Data Tentang Dimensi <i>Responsivness</i> Pedagang Toko Kelontong.....	49
Tabel 4.9. : Reduksi Data Tentang Dimensi <i>Assurance</i> Pedagang Toko Kelontong.....	50
Tabel 4.10.: Reduksi Data Tentang Dimensi <i>Emphaty</i> Pedagang Toko Kelontong.....	50
Tabel 4.11.: Reduksi Data Ungkapan Laba Pedagang Toko Kelontong.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. : <i>Frame Work</i>	Hal 17
Gambar 3.1. : Tehnik Analisis Data.....	21
Gambar 4.1. : Hasil Penyajian Data	54
Gambar 4.2. : Interpretasi Kualitas Pelayanan	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 3 : Hasil Cek Plagiasi

Lampiran 4 : Persetujuan Revisi Skripsi

Lampiran 5 : Berita Acara Ujian Sidang Skripsi

Lampiran 6 : *Member Check* Ibu Mafufah

Lampiran 7 : *Member Check* Bapak Zainul Ikhsan

Lampiran 8 : *Member Check* Ibu Mafufah

Lampiran 9 : *Member Check* Bapak Zainuddin

Lampiran 10 : *Member Check* Bapak Muhammad Khotib

Lampiran 11: *Member Check* Ibu Iis Sugiarti

