

**LABA PEDAGANG DALAM PERSPEKTIF KUALITAS PELAYANAN  
(STUDI WARUNG KOPI DI KECAMATAN CERME GRESIK)**

**SKRIPSI**

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

Oleh :

**FADHIYAH JAYANTI JAYUSMAN**  
**NIM :170.301.149**

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

# SKRIPSI

## LABA PEDAGANG DALAM PERSPEKTIF KUALITAS PELAYANAN (STUDI WARUNG KOPI DI KECAMATAN CERME GRESIK)

Oleh :

**FADHIYAH JAYANTI JAYUSMAN NIM : 170301149**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 26 Juli 2021

Pembimbing 1



**Dr. Rahmad Agus Santoso. S.E., MM**  
NIP. 0311.0706.141

Penguji I



**Anita Handayani. S.E., M.SM.**  
NIP : 0311.1507.177

Penguji II



**Wasti Reviandani. S.E., M.SM**  
NIP : 0313.1403.349

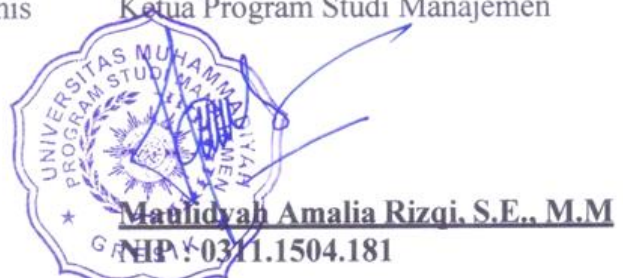
Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Dr. Tumiyin S.E., M.Si.**  
NIP : 0321.0504.117

Ketua Program Studi Manajemen



**Maulidyah Amalia Rizqi. S.E., M.M**  
NIP : 0311.1504.181

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: Laba Pedagang dalam Perspektif Kualitas Pelayanan (Studi Warung Kopi di Kecamatan Cerme) dan diajukan untuk diuji pada tanggal 26 Juli 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat, atau pikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan saya salin, tiru atau yang saya ambil dari dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut baik disengaja maupun tidak disengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya, berarti gelar dan ijazah saya telah diberikan universitas batal saya terima.

Gresik, 8 Juli 2021

Yang membuat pernyataan

  
METERAL TEMPEL  
547AJX417072959

Fadhiyan Jayanti Jayusman

## MOTTO

*“dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah, Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah, melainkan kaum yang kafir.”*

*(Q.S. Yusuf : 87)*

*“Luruskan niat, Sempurnakan proses, Jangan khawatirkan hasil. Jangan lupa jauhilah sifat THT (Takabbur, Hasut, Tamak) dan ketahuilah seberapa besar kesadaranmu sebesar itulah prestasimu.”*

*(Imam Sugioto)*

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk

1. Kedua orang tua kandung saya, Bapak Jupri dan Ibu Musni serta kakak-kakak saya Muhammad Yasin dan Siti Zuliawati yang senantiasa selalu memberikan do'a, nasihat dan motivasi.
2. Kedua orang tua angkat saya, Bapak Jayus, M.Mar dan Ibu Ma'rufah serta adik-adik saya Saniyyah Jayusman, Nurul Fajriyah Jayusman dan Citra Oktaviana Putri Jayusman yang senantiasa memberikan do'a, nasihat dan motivasi.
3. Seluruh keluarga besar saya yang sudah memberikan dukungan, semangat serta motivasi.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkat limpahan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan sebuah makalah dengan judul : **“Laba Pedagang Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan (Studi Warung Kopi Di Kecamatan Cerme Gresik)”**

Proposal penelitian ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan tugas perkuliahan pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.

Dengan tersusunnya proposal penulis berharap kepada Bapak/Ibu pengampu atau pembimbing berkenan meluangkan waktu untuk membimbing pembuatan proposal yang ditugaskan kepada mahasiswa dengan benar untuk itu penulis mengucapkan terimakasih khususnya kepada yang terhormat:

1. Dr.Eko Budi Leksono,S.T.,M.T.,IPM.SelakuRektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Dr. Tumirin, S.E,M.Si. selaku Dekan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Maulidyah Amalina Rizqi, S.E, M.M selaku Ka Prodi Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Dr. Rahmat Agus Santoso, S.E,. M.M selaku Dosen Pembimbing Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
5. Kedua orang tua tercinta yang selalumendukung dan mendo'akan.
6. Keluargacucu Bani Agrim dan Bani Mahmud Rois yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
7. Teman-temanUKM KSR yang selalumemberikandukungandanmotivasi.
8. Teman-temanManajemen 2017 yang selalumemberikandukungandanmotivasi.

Penulismenyadari sepenuhnya, bahwa makalah ini masih banyak kekurangannya. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Demikian untuk menjadikan periksa dan penulis berharap atas kritik dan saran, guna perbaikan dalam penulisan makalah ini, Amin...

Gresik, 26Juli 2021

Penyusun



## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktisi .....	11
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 Pengertian Laba .....	12
2.1.2 Jenis-Jenis Laba .....	12
2.1.3 Konsep Laba .....	14
2.1.4 Komponen-Komponen Laba.....	15
2.1.5 Lima Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Paradigma .....	22
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	24
3.2 Setting Penelitian.....	25
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	25
3.2.2 Objek Penelitian .....	25
3.2.3 Kualitas Pelayanan Lima Dimensi.....	25
3.3 Unit Analisis dan Informan .....	26
3.4 Teknik Pengambilan Data .....	27
3.5 Teknik Analisis Data .....	29
3.6 Keabsahan Data .....	31
<b>BAB 4 Hasil Penelitian</b> .....	<b>33</b>
4.1 Gambaran Objek.....	33
4.2 Karakteristik Responden .....	34
4.3 Analisis Hasil Penelitian .....	36
4.3.1 Observasi .....	36
4.3.2 Wawancara.....	38
4.3.3 Reduksi Data .....	50
4.3.4 Penyajian Data .....	57
4.3.5 Verifikasi.....	61

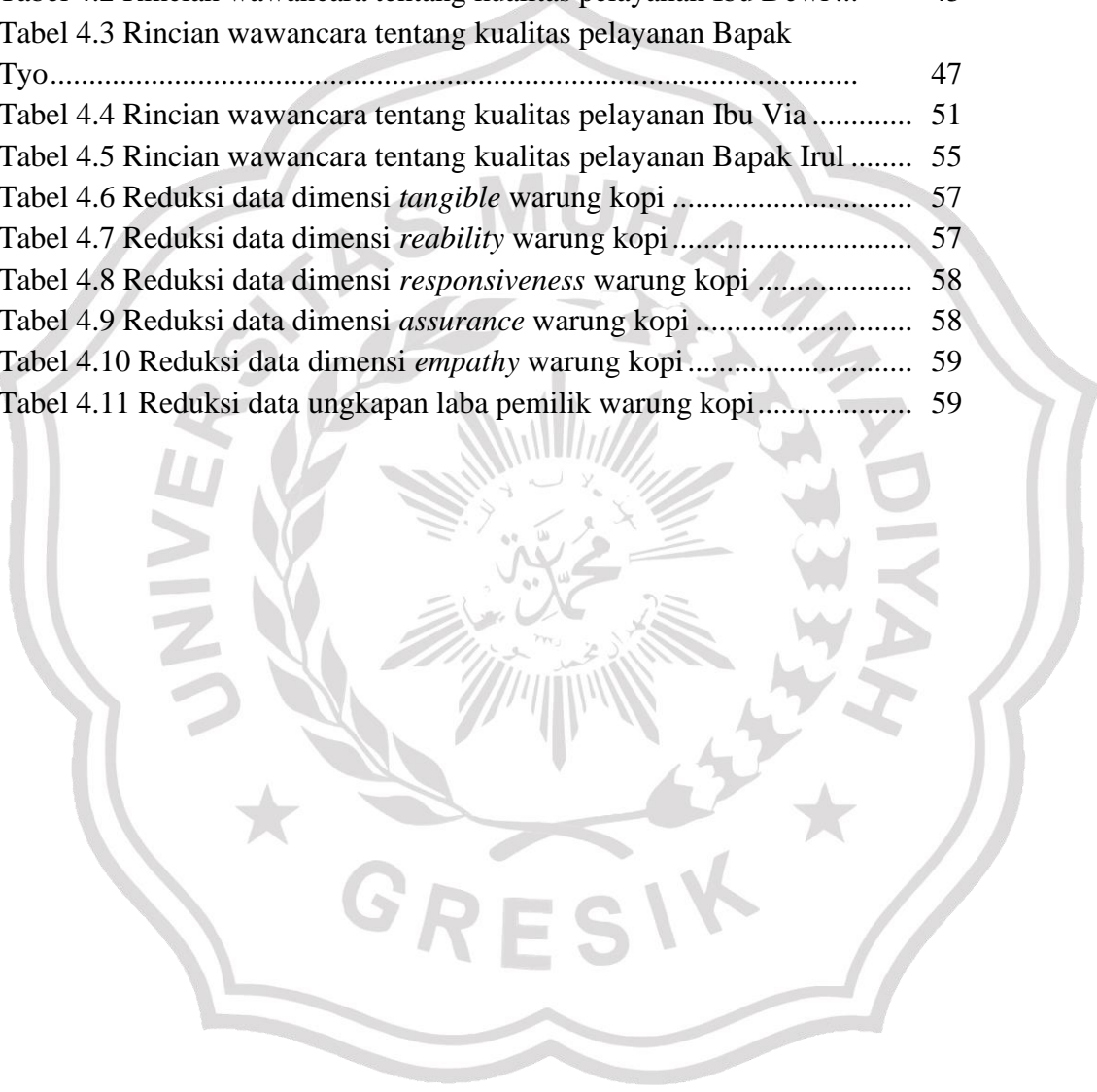
4.3.6 Keabsahan Data.....	61
4.4 Interpretasi Hasil Penelitian .....	62
<b>BAB 5 Simpulan dan Rekomendasi.....</b>	<b>67</b>
5.1 Simpulan.....	67
5.2 Keterbatasan dan Rekomendasi.....	68
5.2.1 Keterbatasan Penelitian.....	68
5.2.2 Rekomendasi.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>71</b>





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pendapatan sebelum adanya kafe dan saat ada kafe.....	6
Tabel 1.2 Perbandingan lima dimensi kualitas layanan antara warung kopi dengan kafe.....	8
Tabel 4.1 Rincian wawancara tentang kualitas pelayanan Bapak Dodik...	41
Tabel 4.2 Rincian wawancara tentang kualitas pelayanan Ibu Dewi ...	45
Tabel 4.3 Rincian wawancara tentang kualitas pelayanan Bapak Tyo.....	47
Tabel 4.4 Rincian wawancara tentang kualitas pelayanan Ibu Via .....	51
Tabel 4.5 Rincian wawancara tentang kualitas pelayanan Bapak Irul .....	55
Tabel 4.6 Reduksi data dimensi <i>tangible</i> warung kopi .....	57
Tabel 4.7 Reduksi data dimensi <i>reability</i> warung kopi .....	57
Tabel 4.8 Reduksi data dimensi <i>responsiveness</i> warung kopi .....	58
Tabel 4.9 Reduksi data dimensi <i>assurance</i> warung kopi .....	58
Tabel 4.10 Reduksi data dimensi <i>empathy</i> warung kopi .....	59
Tabel 4.11 Reduksi data ungkapan laba pemilik warung kopi.....	59



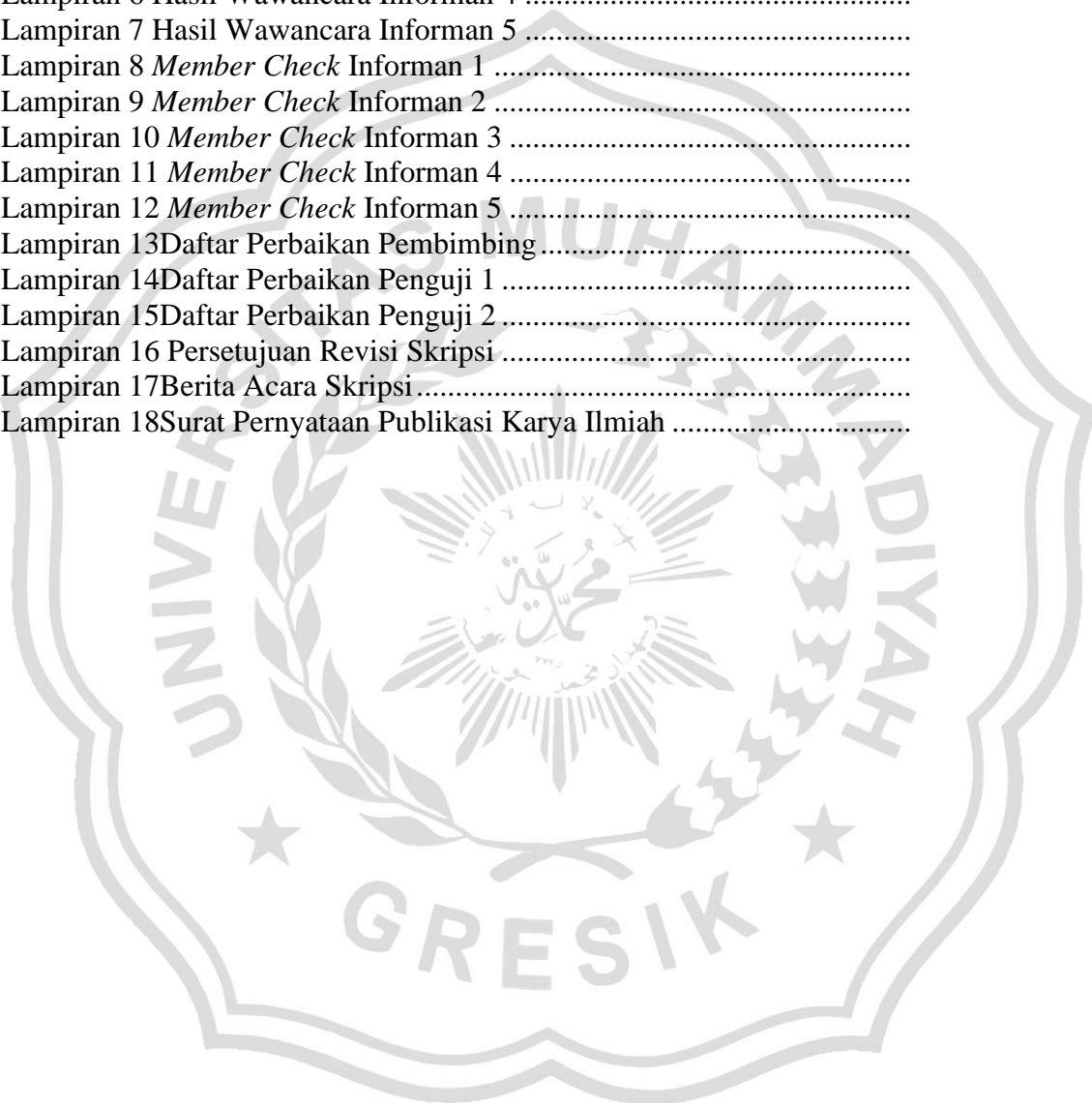
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil penyajian data .....	62
Gambar 4.2 Interpretasi kualitas pelayanan .....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Berita Acara Bimbingan.....	
Lampiran 2 Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	
Lampiran 3 Hasil Wawancara Informan 1 .....	
Lampiran 4 Hasil Wawancara Informan 2 .....	
Lampiran 5 Hasil Wawancara Informan 3 .....	
Lampiran 6 Hasil Wawancara Informan 4 .....	
Lampiran 7 Hasil Wawancara Informan 5 .....	
Lampiran 8 <i>Member Check</i> Informan 1 .....	
Lampiran 9 <i>Member Check</i> Informan 2 .....	
Lampiran 10 <i>Member Check</i> Informan 3 .....	
Lampiran 11 <i>Member Check</i> Informan 4 .....	
Lampiran 12 <i>Member Check</i> Informan 5 .....	
Lampiran 13Daftar Perbaikan Pembimbing.....	
Lampiran 14Daftar Perbaikan Penguji 1 .....	
Lampiran 15Daftar Perbaikan Penguji 2 .....	
Lampiran 16 Persetujuan Revisi Skripsi .....	
Lampiran 17Berita Acara Skripsi .....	
Lampiran 18Surat Pernyataan Publikasi Karya Ilmiah .....	



Fadhiyah Jayanti Jayusman. 170301149, **Laba Pedagang Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan (Studi Warung Kopi Di Kecamatan Cerme Gresik)**, Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Gresik, 2021.

### Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perolehan laba pedagang warung kopi melalui kualitas pelayanan dalam menghadapi kafe di Kecamatan Cerme. 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 warung dan kerapian warung. Perolehan laba dengan memperhatikan dimensi *reability* disebabkan dari penerapan pelayanan yang cepat dan teliti. Perolehan laba dengan memperhatikan dimensi *responsivness* disebabkan dari pemenuhan permintaan pelanggan, dan pemberitahuan produk. 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, dan memberikan insentif.

Kata kunci : Laba, Warung kopi, Kafe, Kualitas Pelayanan

Fadhiyah Jayanti Jayusman, 170301149, *Profit from coffe shop Traders Through Service Quality In Facing cafe In Cerme District, Management, Faculty of Economics, University of Muhammadiyah Gresik, 2021.*

*Abstract*

The study aims to determine the profit of coffe shop traders through service quality in dealing with cafe in Cerme District. 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 profit gain by paying attention to the tangible dimension was caused by the cleanliness of the store and the neatness of the store. Earnings profit by paying attention to the dimension of reliability is caused by the application of fast and thorough service. Profit gain by taking into account the responsiveness dimension is caused by fulfilling customer requests, and product notifications. Earnings profit by paying attention to the assurance dimension is caused by inspection of goods, price stability, honesty, courtesy, truthfulness and patience. Earning profits by paying attention to the dimension of empathy is caused by rebuking greetings, staying in touch, joking, tolerant, and providing incentives.

Keywords: Profit, coffe shop, cafe, Service Quality.

