

**STRATEGI PENGEMBALIAN KEPERCAYAAN PELANGGAN BAKSO
MATARAM CABANG PANAM PASCA ISU NEGATIF DITINJAU
MENURUT EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy)
Pada Fakultas Syariah Dan Hukum



Oleh:

UKHTI HUMAIDAH

11025201462

**PROGRAM SI
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2015**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Alamat : Jl. H.R. Subrantas KM. 15 Tampan Pekanbaru - Riau No. Telp. 0761-28293
Fax. 0761-21129, Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : iain-sq@pekanbaru.indó.net.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul "STRATEGI PENGEMBALIAN KEPERCAYAAN PELANGGAN BAKSO MATARAM CABANG PANAM PASCA ISU NEGATIF DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM" yang ditulis oleh:

Nama : UKHTI HUMAIDAH
Nim : 11025201462
Jurusan : EKONOMI ISLAM

Telah dimunaqasahkan dalam sidang panitia sarjana program Strata Satu (S1) pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 27 Januari 2015
Bertepatan : 6 Rabiul Akhir 1436 H

Sehingga dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Islam (SE.Sy).

Pekanbaru, 09 Februari 2015

DEKAN,

Dr. H. AKBARIZAN, MA, M.Pd
NIP. 1971 1001 1995 03 1 002

PANITIA UJIAN SARJANA

KETUA

Dr. H. MAWARDI M. SALEH, MA
NIP. 19670624 200112 1 002

PENGUJI I

SYAHPAWI, S.Ag, M.Sh
NIP. 19730307 200701 1 032

SEKRETARIS

MUHAMMAD ARDI ALMAKSUR, MA
NIP. 19720701 199803 1003

PENGUJI II

Drs. H. SUHAYIB, M.Ag
NIP. 19710509 199703 1 004

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi karena adanya isu negatif yang tersebar di Bakso Mataram mengenai bakso daging tikus yang menyebabkan Bakso Mataram mengalami sedikit penurunan pendapatan dan yang biasa setiap harinya dari pagi sampai malam selalu ramai pelanggannya menjadi terlihat agak sepi.

Masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah Apa strategi Pengembalian Kepercayaan Pelanggan Bakso Mataram Cabang Panam Pasca Isu Negatif dan bagaimana tinjauan Ekonomi Islam terhadap Strategi Pengembalian Kepercayaan Pelanggan Bakso Mataram Cabang Panam.

Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui Apa Strategi Pengembalian Kepercayaan Pelanggan Bakso Mataram Cabang panam dan untuk mengetahui bagaimana tinjauan Ekonomi Islam terhadap Strategi Pengembalian Kepercayaan Pelanggan Bakso Mataram Cabang Panam.

Penelitian ini bersifat lapangan yang dilakukan pada Bakso Mataram Cabang Panam. Populasi dan sampel dalam penelitian ini pada adalah seluruh pemilik/pendiri dan pengelola Bakso Mataram serta karyawannya yang berjumlah 10 orang dan pelanggannya. Untuk pengambilan sampel dalam hal ini penulis menggunakan metode *Purposive Sampling* yaitu pemilihan subjek yang ada pada posisi terbaik untuk memberikan informasi yang dibutuhkan. Sampel ditetapkan yakni pimpinan, manajer dan 10 orang karyawan serta 2 orang pelanggan.

Strategi pengembalian kepercayaan pelanggan Bakso Mataram dengan cara meyakinkan pelanggan bahwa isu negatif tentang daging tikus itu tidak benar, mengajak pelanggan turun langsung ke dapur, membuat pernyataan sanggahan bahwa berita tersebut tidak benar dan dengan cara melayani pelanggan dengan sangat ramah, sopan santun dan berusaha cepat dan tanggap serta sangat memperhatikan kualitas pelayanan. Bakso Mataram juga sangat memperhatikan kenyamanan tempat bagi pelanggan, sehingga pelanggan merasa nyaman dan puas berada di Bakso Mataram. Kenyamanan dan kepuasan pelanggan menyebabkan pelanggan percaya terhadap Bakso Mataram walaupun setelah beredarnya isu negatif tentang bakso daging tikus tidak mengurangi pelanggan Bakso Mataram dan tidak membuat pelanggan kabur. Tinjauan ekonomi Islam terhadap strategi pengembalian kepercayaan pelanggan adalah Bakso Mataram telah sesuai dengan prinsip syariah yaitu mengutamakan cara dan proses yang benar dan apabila melayani pelanggan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan lemah lembut sehingga meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen/pelanggan dan akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen/pelanggan merasakan kepuasan dan akan percaya dengan kualitas Bakso Mataram. seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Ali Imran (3) : 159, yang menjelaskan bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahan-lembutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr, Wb.

Puja dan puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT , yang telah mencurahkan rahmat dan hidayah-nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan kemampuan penulis. Selanjutnya shalawat serta salam atas junjungan alam baginda Nabi besar Muhammad SAW , beserta keluarga dan sahabat.

Atas rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Strategi Pengembalian Kepercayaan Pelanggan Bakso Mataram Cabang Panam Pasca Isu Negatif ditinjau Menurut Ekonomi Islam”**. Ini merupakan hasil karya tulis yang disusun sebagai skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Islam pada fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Suska Riau.

Selanjutnya penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta Abdul Mukti dan Nadhirah, yang selalu mencintai ananda dengan sepenuh hati. Ayahanda dan Ibunda merupakan motivator bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kakak dan Abang tercinta Tatimatun, Sugi Yanti, Muryan Wahyuniati, Abidin Rifa’i, M. Sholeh, Hawin Prastiawan dan adik-adik tercinta Riska Mardiana dan Nisa’Nailatunnajakhi terimakasih atas dukungannya.
3. Mauludin yang telah membantu dan memberikan ide, dorongan dan semangat serta motivasi dalam penyusunan skripsi dan ujian munaqasyah.

4. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, MA, selaku rektor UIN Suska Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu dikampus tercinta ini.
5. Yang terhormat Bapak Dr. H. Akbarizan, MA, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum beserta Wakil Dekan I, Wakil Dekan II dan Wakil Wakil Dekan III yang telah memberi izin dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak Mawardi S.Ag, M.Si selaku ketua jurusan Ekonomi Islam dan sekaligus Bapak Darmawan Tia Indrajaya, M.Ag selaku Sekretaris Jurusan.
7. Bunda Mardiana, M.A, selaku Dosen Penasehat Akademis penulis yang selalu sabar memberi nasehat kepada penulis saat menjalani perkuliahan.
8. Ibu Dra. Nurlaili, M.pd selaku pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan saran dan kritikan hingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.
9. Bapak, Ibu dosen dan segenap civitas akademik yang telah memberikan jasa dan menyediakan waktu untuk penulis selama kuliah di Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Kepala dan seluruh karyawan Perpustakaan Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan dan fasilitas yang sangat berharga kepada penulis yang sangat membantu selama perkuliahan berlangsung dan hingga penyelesaian skripsi penulis ini.

11. Bapak pimpinan, wakil pimpinan, manajer, koordinator dan karyawan Bakso Mataram cabang Panam yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi.
12. Seluruh teman-teman Jurusan Ekonomi Islam angkatan 2010 khususnya local EI-4, dan khususnya kepada Elmai Salsabilla, Ardilla, Nurhayati Saragih dan Muhammad Riska Firdaus yang selalu mendukung dan membantu penulis.
13. Buat Devi Safitri yang senantiasa memberikan dorongan, motivasi dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
14. Serta karib kerabat, sahabat serta berbagai pihak yang telah memberikan motivasi kepada penulis yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya kepada Allah jualah segala kemuliaan dan kebesaran, marilah kita selalu berserah diri kepada-Nya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian, Amin.

Pekanbaru, 27 Januari 2015
Penulis,

UKHTI HUMAIDAH
NIM. 11025201462

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PENGESAHAN.....	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	
MOTTO.....	
PERSEMBAHAN.....	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	11
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
E. Metode Penelitian.....	13
F. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II GAMBARAN UMUM BAKSO MATARAM CABANG PANAM	
A. Sejarah Berdirinya Bakso Mataram.....	18
B. Visi dan Misi Bakso Mataram.....	22
C. Menu Makanan dan Minuman di Bakso Mataram	23
D. Struktur Organisasi Bakso Mataram	27
BAB III TEORI STRATEGI PENGEMBALIAN KEPERCAYAAN	
PELANGGAN	
A. STRATEGI	
1. Pengertian Strategi	29
2. Pentingnya Strategi Perusahaan	30
3. Komponen Strategi	32

4. Jenis-Jenis Strategi	33
B. PELANGGAN	
1. Pengertian Pelanggan	34
2. Macam-Macam Pelanggan	36
3. Peringkat Pelanggan	37
4. Prinsip Mengenai Pelanggan	38
5. Mempertahankan Pelanggan	39
6. Memuaskan Pelanggan Kunci Kesetiaan Pelanggan	41
C. STRATEGI BISNIS ISLAMI YANG BISA MENGEMBALIKAN KEPERCAYAAN PELANGGAN	

BAB IV STRATEGI PENGEMBALIAN KEPERCAYAAN

PELANGGAN BAKSO MATARAM CABANG PANAM PASCA ISU NEGATIF DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM

A. Strategi Pengembalian Kepercayaan Pelanggan Bakso Mataram Cabang Panam Pasca Isu Negatif	51
B. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Starategi Pengembalian Kepercayaan Pelanggan Bakso Mataram Cabang Panam.....	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	66
B. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Menu Makanan di Bakso Mataram	25
Tabel 2.2	Jenis Minuman di Bakso Mataram	26
Tabel 4.1	Tanggapan Responden yang Telah Lama Bekerja di Bakso Mataram	55
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Mengenai Bakso Mataram Terus Mengalami Perkembangan	56
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Tentang Strategi Pengembalian Kepercayaan Pelanggan Bakso Mataram	56
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Faktor Penyebab Pelanggan Bakso Mataram Dapat dipertahankan	57
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Salah Satu Cara Mengembalikan Kepercayaan Pelanggan Bakso Mataram Adalah dengan Cara Meyakinkan kepada Pelanggan yang Datang ke Bakso Mataram Bahwa Berita Tentang Bakso Daging Tikus Itu Tidak Benar	58
Tabel 4.6	Tanggapan responden Agar Pelanggan Bakso Mataram Tetap Percaya dan Bertahan, Bakso Mataram Menyediakan Tempat yang Senyaman Mungkin kepada Pelanggan	59