

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
CUSTOMER UNTUK MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN  
DI UD.SAPU JAGAD PONOROGO**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Anisa Octavia Aprianti  
NIM : 18414714  
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2024**

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
CUSTOMER UNTUK MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN  
DI UD. SAPU JAGAD PONOROGO**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Anisa Octavia Aprianti  
NIM : 18414714  
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Strategi meningkatkan kualitas pelayanan terhadap customer untuk mempertahankan loyalitas pelanggan di ud.sapu jagad ponorogo

Nama : Anisa Octavia Aprianti

NIM : 18414714

Tempat, Tanggal Lahir : Bandung,11 oktober 1999

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk menyusun skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo,12 Februari 2024

Pembimbing I



**Dr. Sri Hartono,S.E.MM**  
NIDN.0730127002

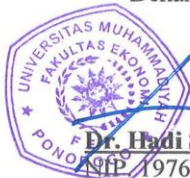
Pembimbing II



**Naping Kristyana,S.E,MM**  
NIDN. 0721117501

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



**Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si.**  
NIP. 19760508 200501 1 002

Ketua



**(Dr. Sri Hartono,S.E.MM)**  
NIDN. 0730127002

Dosen Penguji  
Sekretaris



**(Diana Pramudya Wardhani, S.E., MM)**  
NIDN. 0709048305

Anggota



**(Fery Setiawan, S.E.,MM)**  
NIDN. 0720128904

## **RINGKASAN**

Pada era bisnis ini persaingan bertambah ketat. Hal tersebut menuntut para pelaku bisnis untuk memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Selain itu pelaku bisnis juga harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen. Dimana untuk menciptakan kepuasan konsumen tersebut tidak lepas dari usaha pemasaran yang harus dipikirkan dan direncanakan sebaik mungkin. Hal tersebut diiringan dengan tuntutan konsumen yang semakin meningkat akan layanan yang baik dan produk bermutu. Kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci utama keberhasilan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik tentunya juga akan mempengaruhi rasa kepercayaan konsumen.

UD Sapu jagad merupakan salah satu pengepul rosok dan penjual barang bekas yang terbesar di Ponorogo dan sudah memiliki brand image di kalangan masyarakat Ponorogo maupun luar Ponorogo, sebagai penyedia barang bekas dengan kualitas yang baik dan harga yang terjangkau dan memberikan solusi bagi masyarakat yang ingin menjual barang bekas (rosok) baik dalam jumlah sedikit maupun banyak.

UD Sapu Jagad ini memiliki 2 gudang yaitu gudang barang dan gudang pengolahan rosok yang jaraknya juga tidak jauh antara satu dengan yang lainnya yang beralamatkan Jalan Gadung Melati No. 2B Rt 02 Rw 01 Desa Siman Kecamatan Siman Kabupaten Ponorogo.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga dapat terselesaikannya skripsi dengan judul **“Strategi meningkatkan kualitas pelayanan terhadap customer untuk mempertahankan loyalitas pelanggan di Ud. Sapu Jagad Ponorogo”** sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan program sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Kedua orang tua tercinta terimakasih telah memberikan dukungan baik secara moril dan materil. Dan saya akan melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan. Pencapaian ini adalah persembahan istimewa saya untuk ayah mama saya.
2. Dr. Happy Susanto, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikkan fasilitas dan juga kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dr. Hadi Sumarsono, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomu Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh program Manajemen S-1 di Fakultas Ekonomi.
4. Naning Kristyana, SE.,MM, selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan fasilitas yang mendukung guna terselesaikannya skripsi ini.

5. Dr. Sri Hartono,S.E.MM selaku dosen pembimbing satu yang telah banyak meluangkan waktu dan kesabaran beliau untuk membimbing dan memberikan petunjuk hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Naning Kristyana,S.E.MM selaku dosen pembimbing dua yang telah banyak meluangkan tenaga serta kesabarannya untuk membimbing dan mengarahkan hingga skripsi ini selesai.
7. Bapak dan Ibu Dosen penguji yang telah memberikkan kritik dan saran demi kesempurnaaan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis serta memberikan kelancaran dalam perihal admnistrasi.
9. Dan untuk kekasih saya Anggun yoga mahargima S.Pd yang mendukung dan menssuport saya menyelesaikan skripsi ini. Yang selalu sigap membantu saya dalam hal apapun. Perjuangan hingga di titik ini saya persembahkan untuk orang yang sangat berharga dan sangat berjasa dalam hidup saya. Beribu-ribu terimakasih untuknya.
10. Dan untuk sahabat saya Anisa firnanda S.Ikom yang selalu support dan mendoakan saya selalu. Dia tau perjuangan apa yang saya lewati hingga di tahap ini. Terimakasih telah menyediakan pundak untuk bersandar menangis dan memberi bantuan saat aku membutuhkannya.
11. Orang-orang terkasih yang telah memberikan do'a, kasih sayang dan dukungannya tiada henti untuk penulis
12. Seluruh teman-teman kuliah Angkatan 2018 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas muhammadiyah Ponorogo yang telah menemani selama masa perkuliahan dan telah memberikan sebuah makna persahabatan.



13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan memberikan inspirasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari masih ada kekurangan dan kelemahan dalam penelitian skripsi ini. Semoga dibalik ketidaksempurnaan hasil yang tertuang dalam skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga skripsi ini berguna baik bagi diri saya sendiri maupun bagi pihak lain yang memanfaatkannya.



Ponorogo, 5 Januari 2024

**Anisa Octavia Aprianti**  
NIM. 18414714

## **PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis disuatu institusi pendidikan dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 5 Januari 2024



**Anisa Octavia Aprianti**  
NIM. 18414714



## MOTTO

"Yakin pada diri sendiri adalah kunci"

"Kebiasaan kecil yang baik akan menghasilkan kualitas jiwa yang baik pula"

"Selalu berani dan maju jika itu benar dan positif"

"Pantang menyerah dalam hal apapun"

"Impian yang besar membutuhkan langkah kecil yang gigih"



(Penulis)

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK.....	vii
MOTTO.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II. MATERI DAN METODE PENELITIAN.....	6
BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	8
BAB IV. PENUTUP .....	11
DAFTAR PUSTAKA .....	12
LAMPIRAN .....	14