



**ANALISIS PELAYANAN PELAKU BISNIS KONVEKSI DISTRO
REDSHOP DI JALAN DIPONEGORO 64 KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Oleh :

**Febri Dwi Hendriyanto
NIM 100210301100**

**PROGAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2015**



**ANALISIS PELAYANAN PELAKU BISNIS KONVEKSI DISTRO
REDSHOP DI JALAN DIPONEGORO 64 KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
Untuk menyelesaikan S1 pada Program Studi Pendidikan Ekonomi
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh :

**Febri Dwi Hendriyanto
NIM 100210301100**

**PROGAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2015**

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini merupakan sebagian dari rangkaian proses yang masih panjang. Berkat do'a dari orang-orang tercinta dan kesehatan serta rahmat yang diberikan oleh Allah SWT, maka karya ilmiah ini dapat diselesaikan.

Dengan rasa syukur dan terima kasih karya ilmiah ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta Ibunda Marsatun dan Ayahanda Kasir yang telah memberikan do'a, dukungan, serta kasih sayang yang tiada henti.
2. Kepada teman saya Tasya dan Abi yang telah membantu saya dalam menyelesaikan karya ilmiah saya, serta teman-teman Pendidikan Ekonomi Angkatan 2010 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
3. Almamater tercinta Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Jember.

MOTTO

“Hendaklah kamu berdagang, karena di dalamnya terdapat 90 % pintu rezeki”
(H.R.Ahmad)*

“Sesungguhnya sebaik-baik usaha adalah usaha perdagangan”.
(H.R.Baihaqi dan dikeluarkan oleh As-Ashbahani)**

* Perdagangan Syari’ah
<http://artikel.staff.uns.ac.id/2009/01/31/perdagangan-syari%E2%80%99ah/>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Febri Dwi Hendriyanto

Nim : 100210301100

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul ” Analisis Pelayanan Pelaku Bisnis Konveksi Distro Redshop di Jalan Diponegoro 64 Kabupaten Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali pengutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 06 Januari 2015

Yang Menyatakan

Febri Dwi Hendriyanto

NIM 100210301100

PERSETUJUAN

ANALISIS PELAYANAN PELAKU BISNIS KONVEKSI DISTRO REDSHOP DI JALAN DIPONEGORO 64 KABUPATEN JEMBER

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
Untuk menyelesaikan S1 pada Program Studi Pendidikan Ekonomi
Dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh

Nama : Febri Dwi Hendriyanto
Nim : 100210301100
Angkatan : 2010
Tempat tanggal lahir : Banyuwangi, 02 Februari 1992
Jurusan/program : Pendidikan IPS/PendidikanEkonomi

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Sukidin, M. Pd
NIP. 19660323 199301 1 001

Hety Mustika Ani, S.Pd, M.Pd
NIP. 198008272006042001

PENGESAHAN

Skripsi berjudul ” Analisis Pelayanan Pelaku Bisnis Konveksi Distro Redshop di Jalan Diponegoro 64 Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember pada:

Hari, tanggal : Selasa, 06 Januari 2015

Tempat : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Sukidin, M. Pd
NIP. 19660323 199301 1 001

Hety Mustika Ani, S.Pd, M.Pd
NIP. 19800827 200604 2 001

Anggota I,

Anggota II,

Titin Kartini, S.Pd, M.Pd
NIP. 19801205 200604 2 001

Drs. Sutrisno Djaja, M. M
NIP. 19540302 198601 1 001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember,

Prof. Dr. Sunardi, M.Pd
NIP. 19540501 198303 1 005

RINGKASAN

Analisis Pelayanan Pelaku Bisnis Konveksi Distro Redshop di Jalan Diponegoro 64 Kabupaten Jember. Febri Dwi Hendriyanto; 100210301100; 2015; 46 Halaman; Jurusan Pendidikan IPS Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Perkembangan teknologi dan ekonomi yang cepat dapat menimbulkan persaingan dalam dunia bisnis. Banyak unit usaha yang menghasilkan barang dan jasa sehingga menimbulkan persaingan yang ketat, tidak terkecuali Jember. Jember banyak berdiri toko konveksi seperti distro (*distribution outlet*) yang menyediakan produk asesoris dari berbagai macam strategi promosi, kualitas dan pelayanan untuk menarik minat konsumen. Salah satu cara untuk menarik minat konsumen yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang baik, sopan, ramah dan luwes kepada konsumen. Pada dasarnya pelayanan adalah bentuk interaksi yang dilakukan oleh seorang karyawan kepada konsumen untuk mengenalkan produk atau jasa yang diperjualbelikan/ditawarkan. Pelayanan yang diberikan oleh distro Redshop di Jalan Diponegoro 64 kabupaten Jember kepada konsumen yaitu menganggap konsumen sebagai teman yang harus dilayani dengan baik, sopan, ramah dan memberikan diskon khususnya untuk pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan pelaku bisnis konveksi Distro Redshop di Jalan Diponegoro 64 Kabupaten Jember yang masih mampu bertahan dengan pesaing lain.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Tempat penelitian ditentukan dengan menggunakan metode *Purposive Area* yang dilaksanakan di Distro Redshop Jalan Diponegoro 64 Kabupaten Jember. Subjek penelitian yaitu penanggung jawab Distro Redshop Jember, sedangkan metode penentuan subjek dan informan penelitian menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dengan cara mereduksi data dengan cara merangkum data-data yang penting, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Bentuk pelayanan yang diberikan oleh Distro Redshop Jember meliputi beberapa bentuk antara lain ketersediaan produk branded, sikap tanggap kepada konsumen, pelayanan online. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah dilakukan dengan baik, konsumen merasa senang atas pelayanan yang diberikan. Walaupun ada salah satu bentuk pelayanan yang kurang dalam penerapannya, tetapi semua membutuhkan proses untuk dapat tercapai dengan baik.

Berdasarkan analisis data yang didapat, maka disimpulkan bahwa ketersediaan produk branded diyakini mampu memberikan ciri khas bagi Distro Redshop dan memberikan kemudahan bagi konsumen untuk memilih produk sesuai dengan model dan merk yang diinginkan, selain itu sikap tanggap kepada konsumen merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diterapkan oleh penanggung jawab Distro Redshop dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan YME yang memberikan kesehatan dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pelayanan Pelaku Bisnis Konveksi Distro Redshop di Jalan Diponegoro 64 Kabupaten Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Program Studi Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Sunardi, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Dr. Sukidin, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS;
3. Titin Katini, S.Pd, M.Pd selaku Dosen penguji I dan Drs. Sutrisno Djaja, M.M selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan kritikan terhadap skripsi ini;
4. Pemilik distro Redshop Jember yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian;
5. Sahabat terbaik dan tercinta seperjuangan Pendidikan Ekonomi Angkatan 2010 yang telah memberikan semangat, dukungan terimakasih untuk semuanya;
6. Semua pihak yang membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu terimakasih semuanya;

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 06 Januari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
RINGKASAN.....	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRA	xiv
BAB 1.PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 RumusanMasalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori.....	7
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	7
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.3 Pelayanan Online.....	12
2.2.3 Konsep Perilaku Konsumen.....	14
2.3 Kerangka Berfikir.....	18

BAB 3. METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Rancangan Penelitian.....	19
3.2 Metode Penentuan Lokasi Penelitian.....	20
3.3 Metode Penentuan Subjek Penelitian.....	20
3.4 Definisi Operasional Konsep.....	20
3.5 Data dan Sumber Data.....	21
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.6.1 Wawancara.....	22
3.6.2 Observasi.....	22
3.6.3 Dokumen.....	23
3.7 Metode Analisis Data.....	23
3.7.1 Reduksi Data.....	23
3.7.2 Penyajian Data.....	23
3.7.3 Penarikan Kesimpulan (verifikasi).....	24
3.8 Pengecekan Keabsahan Data.....	24
BAB. 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	27
4.2 Gambaran Distro Redshop.....	28
4.2.1 Profil Distro Redshop.....	28
4.2.2 Deskripsi Subjek Penelitian.....	29
4.2.3 Pelayanan Distro Redshop.....	30
4.3 Macam-macam Bentuk Pelayanan Distro Redshop.....	32
4.3.1 Ketersediaan Produk Branded.....	32
4.3.2 Tanggap Kepada Konsumen.....	35
4.3.3 Pelayanan Online.....	38
4.4 Pembahasan.....	40
4.4.1 Ketersediaan Produk Branded.....	40
4.4.2 Tanggap Kepada Konsumen.....	41
4.4.3 Pelayanan Online.....	42

BAB. 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR BACAAN.....	47
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	18

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Matrik Penelitian.....	49
Lampiran B. Tuntunan Penelitian	50
Lampiran C. Pedoman wawancara.....	52
Lampiran D. Transkrip Wawancara	54
Lampiran E. Dokumentasi	59
Lampiran F. Denah Lokasi Penelitian.....	64
Lampiran G. Surat Ijin Penelitian	65
Lampiran H. Lembar Konsultasi.....	67
Lampiran I. Riwayat Hidup.....	69