

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen (studi kasus Toko Romantic Desa Karangrejo Boyolangu Tulungagung)” ditulis oleh Richa Ayu Agustina, NIM. 12402183212, Fakultas Ekonomi dan oBisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Dosen Pembimbing : Dr. Ahmad Tanzeh, M.Pd.I.

Penelitian ini dilatar belakangi dengan banyaknya pelaku usaha baru yang tidak terlalu memperhatikan pelayanan, mereka hanya memperhatikan persaingan harga dengan pesaingnya. Dengan persaingan yang semakin ketat, produk yang beredar sudah semakin banyak, dan sekarang ini konsumen tidak lagi mencari produsen tetapi produsen yang mencari konsumen. Saat ini, pemuasan kebutuhan konsumen merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh perusahaan. Untuk bisa memuaskan kebutuhan konsumen, perusahaan memutuskan untuk melakukan pelayanan prima.

Fokus penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Bagaimana layanan kecepatan dan ketepatan untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Toko Romantic ? (2) Bagaimana layanan tanggung jawab untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Toko Romantic ? (3) Bagaimana layanan kenyamanan tempat untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Toko Romantic ?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis layanan kecepatan dan ketepatan untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Toko Romantic. (2) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis layanan tanggung jawab untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Toko Romantic. (3) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis layanan kenyamanan tempat untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Toko Romantic.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis dari penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun dalam pengecekan keabsahan data menggunakan kredibilitas, uji *transferability*, pengujian *dependability*, uji *confirmability*.

Hasil dari penelitian ini adalah (1) pelayanan dengan cepat dan tepat yang dilakukan oleh Toko Romantic dapat meningkatkan kepuasan konsumen, dengan cara melayani dengan bersungguh-sungguh dan tidak bertele-tele, serta dengan memahami bagaimana keinginan konsumen. (2) pelayanan tanggung jawab yang diberikan oleh Toko Romantic adalah berupa memiliki karyawan yang handal, karyawan yang cakap bicara, karyawan yang selalu jujur kepada konsumen, serta memberikan garansi terhadap barang yang dijual. (3) pelayanan nyaman tempat dengan mengatur ruangan dan tata letak ruang agar bisa membuat konsumen nyaman, serta memberikan fasilitas yang bisa membantu konsumen.

Kata Kunci : Cepat dan tepat, tanggung jawab, kenyamanan

ABSTRACT

Thesis entitled "Excellent Service in Increasing Consumer Satisfaction (case study of Romantic Stores in Karangrejo Village, Boyolangu Tulungagung)" was written by Richa Ayu Agustina, NIM. 12402183212, Faculty of Economics and Islamic Business UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Supervisor : Dr. Ahmad Tanzeh, M.Pd.I.

This research is motivated by the number of new business actors who do not pay much attention to service, they only pay attention to price competition with their competitors. With increasingly fierce competition, there are more and more products in circulation, and now consumers are no longer looking for producers but producers are looking for consumers. Currently, the satisfaction of consumer needs is an absolute requirement that must be met by the company. To be able to satisfy consumer needs, the company decided to provide excellent service.

The focus of the research in writing this thesis is (1) How is the speed and accuracy of service to increase customer satisfaction at the Romantic Store? (2) How is the service responsibility to increase customer satisfaction at the Romantic Store? (3) How is the convenience of the place to increase customer satisfaction at the Romantic Shop?

The objectives of this study are (1) to describe and analyze the speed and accuracy of service to increase customer satisfaction at the Romantic Store. (2) To describe and analyze responsible services to increase customer satisfaction at the Romantic Store. (3) To describe and analyze the convenience of place services to increase customer satisfaction at the Romantic Store.

This research uses a qualitative approach and the type of this research is descriptive research. The data collection method used is the method of observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques in this study used data collection, data condensation, data presentation, and drawing conclusions. As for checking the validity of the data using credibility, transferability test, dependability test, confirmability test.

The results of this study are (1) the fast and correct service provided by Toko Romantic can increase consumer satisfaction, by serving seriously and without being long-winded, and by understanding how consumers want. (2) the responsibility services provided by the Romantic Store are in the form of having reliable employees, employees who are able to talk, employees who are always honest with consumers, and provide guarantees for the goods sold. (3) service for the comfort of the place by arranging the room and layout of the room so that it can make consumers comfortable, as well as providing facilities that can help consumers.

Keywords: *Fast and precise, responsibility, convenience*