

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Produk dalam Menumbuhkan Loyalitas Pelanggan” ini ditulis oleh Alfi Nikmatul Azizah, NIM 12405183166, jurusan Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Dosen Pembimbing: Dr. H. Asmawi, M.Ag.

Persaingan dalam dunia bisnis saat ini menjadi sangat ketat dan kompleks. Banyaknya kompetitor yang memiliki produk sejenis, sehingga pelaku bisnis harus memikirkan strategi yang tepat agar produk yang dimilikinya mampu bertahan juga bisa menduduki posisi tinggi di pasaran. Dengan menekankan pada strategi peningkatan kualitas produk yang baik diharapkan mampu menciptakan pelanggan yang loyal yang bisa melakukan pembelian secara berulang dan diharapkan bisa merekomendasikan kepada pihak lain untuk melakukan pembelian. Hal ini menjadi sesuatu yang menarik sehingga memunculkan pertanyaan apakah CV. Nabata Souvenir ini sudah menerapkan strategi peningkatan kualitas produk dengan baik sehingga bisa memunculkan banyak pelanggan yang loyal terhadap perusahaan.

Penelitian ini memiliki dua rumusan masalah yaitu (1) Bagaimana kualitas produk pada CV. Nabata Souvenir Desa Kendalrejo Kecamatan Talun Kabupaten Blitar? (2) Bagaimana Strategi Peningkatan Kualitas Produk dalam Menumbuhkan Loyalitas Pelanggan pada CV. Nabata Souvenir Desa Kendalrejo kecamatan Talun Kabupaten Blitar?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Kualitas produk yang dimiliki CV. Nabata Souvenir Desa Kendalrejo Kecamatan Talun Kabupaten Blitar. 2) Strategi Peningkatan Kualitas Produk dalam Menumbuhkan Loyalitas Pelanggan CV. Nabata Souvenir Desa Kendalrejo Kecamatan Talun Kabupaten Blitar.

Penelitian ini menggunakan jenis dan metode penelitian kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data dalam penelitian ini diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknis analisis datanya dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil dari penelitian tersebut bahwa (1) CV. Nabata Souvenir dalam perencanaan strategi peningkatan kualitas produknya dengan menentukan visi dan misi perusahaan, menentukan kebutuhan dan keinginan konsumen, menentukan target pasar. (2) Dalam pelaksanaan strategi peningkatan kualitas produk pada CV. Nabata Souvenir menerapkan strategi peningkatan kualitas produk diantaranya dengan melakukan kegiatan penelitian dan pengembangan produk, melakukan pengamatan status daur hidup produk, menggunakan pendekatan *total quality management*, melalui atribut produk, dan menciptakan diferensiasi produk. Dari penerapan strategi tersebut CV. Nabata Souvenir sudah mendapatkan banyak pelanggan yang loyal terhadap perusahaan.

(3) Pengawasan strategi peningkatan kualitas produk pada CV. Nabata Souvenir

ada dua jenis yaitu peninjauan pribadi dan pengawasan melalui lisan.

**Kata Kunci: Kualitas Produk, Strategi Peningkatan Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*The thesis entitled "Strategies for Product Quality Improvement in Fostering Customer Loyalty" was written by Alfi Nikmatul Azizah, NIM 12405183166, majoring in Sharia Business Management, Faculty of Economics and Islamic Business, State Islamic University Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Supervisor: Dr. H. Asmawi, M.Ag.*

*Competition in today's business world is becoming very tight and complex. Many competitors have similar products, so business people must think of the right strategy so that their products are able to survive and can occupy a high position in the market. By emphasizing the strategy of improving product quality, it is hoped that it will create loyal customers who can make repeated purchases and are expected to recommend other parties to make purchases. This becomes something interesting that raises the question of whether CV. This Nabata Souvenir has implemented a strategy to improve product quality well so that it can bring up many loyal customers to the company.*

*This research has two problem formulations, namely (1) How is the product quality in CV. Nabata Souvenir Kendalrejo Village, Talun District, Blitar Regency? (2) How is the Product Quality Improvement Strategy in Growing Customer Loyalty in CV. Nabata Souvenir Kendalrejo Village, Talun District, Blitar Regency?*

*This study aims to determine 1) the quality of products owned by CV. Nabata Souvenir, Kendalrejo Village, Talun District, Blitar Regency. 2) Product Quality Improvement Strategy in Growing Customer Loyalty CV. Nabata Souvenir, Kendalrejo Village, Talun District, Blitar Regency.*

*This research uses qualitative research types and methods. Sources of data in this study using primary data and secondary data. The data in this study were obtained from observations, interviews and documentation. While the technical analysis of the data is done by collecting data, reducing data, presenting data, and drawing conclusions or verification.*

*The results of these studies that (1) CV. Nabata Souvenir in planning a strategy to improve the quality of its products by determining the company's vision and mission, determining the needs and desires of consumers, determining the target market. (2) In implementing the strategy to improve product quality at CV. Nabata Souvenir implements a strategy to improve product quality, including conducting research and product development activities, observing product life cycle status, using a total quality management approach, through product attributes, and creating product differentiation. From the implementation of the strategy, CV. Nabata Souvenir has got many loyal customers to the company. (3) Supervision of product quality improvement strategies on CV. There are two types of Nabata Souvenirs, namely personal review and oral supervision.*

**Keywords: Product Quality, Product Quality Improvement Strategy, Customer Loyalty**