

ABSTRAK

Skripsi dengan Judul "Strategi Produk Konveksi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada UD. ABA Collection Tulungagung)" yang ditulis oleh Sya'biatul Rizqi Ratna Isnaini NIM. 12405193314 jurusan Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dengan pembimbing Dr. Suminto, M.Pd.I.

Dalam era globalisasi perkembangan dunia bisnis semakin pesat, untuk mendukung perkembangan usahanya, UD. ABA Collection dituntut harus mampu merencanakan strategi, salah satunya yaitu strategi produk. Hal ini bertujuan supaya pelanggan tidak berpindah ke produsen yg lain, sehingga kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam berkembangnya usaha. Apalagi usaha konveksi tersebut sudah berkembang cukup besar, dapat dilihat dari banyaknya pesanan produk yang bermacam macam sesuai request pelanggan sehingga perlunya strategi produk agar produk yang dihasilkan sesuai keinginan pelanggan.

Fokus penelitian ini adalah 1) Strategi positioning dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada konveksi UD. ABA Collection Tulungagung. 2) Strategi overlap produk dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada konveksi UD. ABA Collection Tulungagung. 3) Strategi desain produk dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada konveksi UD. ABA Collection Tulungagung. Adapun tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mendeskripsikan strategi positioning dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada konveksi UD. ABA Collection Tulungagung. 2) Untuk mendeskripsikan strategi overlap produk dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada konveksi UD. ABA Collection Tulungagung. 3) Untuk mendeskripsikan strategi desain produk dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada konveksi UD. ABA Collection Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditunjukan untuk memahami fenomena. Sumber data peneliti ini yaitu data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan data observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi kondensasi data, penyajian data, verifikasi atau penyimpulan. Tahap-tahap penelitian meliputi tahap persiapan, tahap pelaksanaan, tahap analisis data, dan tahap pelaporan.

Hasil penelitian ini adalah: 1) perusahaan bisa menyelesaikan pesanan dengan cepat sesuai yang diminta pelanggan, harga dan kualitas produk sesuai permintaan dan *budget* pelanggan, kualitas dijamin nyaman digunakan, dan contoh produk yang bermacam-macam. 2) Memperbaiki kualitas dan promosi, sudah terdaftar di usaha dagang(UD), memanfaatkan media sosial, membebaskan pelanggan untuk memakai merek mereka sendiri, dan melayani penjualan produk mentah kepelanggan. 3) Mengomunikasikan kepada pelanggan mengenai desain produk, sablon, dan ada mandor untuk mengecek pembuatan produk, menjaga standarisasi produk, harga disepakati diawal oleh kedua belah pihak, dan selalu melakukan pengecekan ulang sebelum produk sampai ketangan pelanggan.

Kata Kunci: Strategi Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Thesis with the title "Convection Product Strategy in Increasing Customer Satisfaction (Case Study at UD.ABA Collection Tulungagung)" written by Sya'biatul Rizqi Ratna Isnaini NIM. 12405193314 majoring in Sharia Business Management, Faculty of Islamic Economics and Business, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung with Dr. Suminto, M.Pd.I.

In the era of globalization, the development of the business world is increasing rapidly, to support business development, UD. ABA Collection is required to be able to plan several strategies, such as product strategy. This is intended so that customers do not switch to other producers, so that customer satisfaction becomes an important factor in developing a business. Moreover, the convection business has grown quite large, it can be seen from the large number of product orders that vary according to customer demand so that a product strategy is needed so that the products produced are according to customer wishes.

The focus of this research is 1) Positioning strategy in increasing customer satisfaction at UD convection. ABA Collection Tulungagung. 2) Product overlap strategy in increasing customer satisfaction at UD convection. ABA Collection Tulungagung. 3) Product design strategy in increasing customer satisfaction at UD convection. ABA Collection Tulungagung. The purposes of this study are 1) To describe the positioning strategy in increasing customer satisfaction at UD convection. ABA Collection Tulungagung. 2) To describe the product overlap strategy in increasing customer satisfaction at UD convection. ABA Collection Tulungagung. 3) To describe the product design strategy in increasing customer satisfaction at UD convection. ABA Collection Tulungagung.

This study uses a descriptive qualitative approach. Qualitative research is a study aimed at understanding phenomena. The data sources of this researcher are primary data and secondary data. Methods of data collection using participatory observation data, in-depth interviews, and documentation. Data analysis techniques include data condensation, data presentation, verification or conclusion. The research stages include the preparation stage, the implementation stage, the data analysis stage, and the reporting stage.

The results of this study are: 1) the company can complete orders quickly according to customer requests, product prices and quality according to customer requests and budgets, quality is guaranteed to be comfortable to use, and various product samples. 2) Improving quality and promotion, already registered with the trading business (UD), utilizing social media, freeing customers to use their own brands, and serving customers' raw product sales. 3) Communicating to customers regarding product design, screen printing, and having a foreman to check product manufacturing, maintain product standardization, prices agreed upon by both parties, and always double-check before the product reaches the customer.

Keywords: Product Strategy, Customer Satisfaction