

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Manajemen Usaha Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Bakso Prasmanan Lancar Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung” yang ditulis oleh Yudha Mahendra, NIM. 12405193323, Pembimbing Dr. Moh. Rois Abin, M.Pd.I.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan usaha kuliner merupakan salah satu usaha yang bagus diantara jenis usaha lainnya. Oleh karena itu sebuah pengusaha harus memiliki manajemen usaha agar bisnis yang dijalankannya bisa berjalan dengan lancar dan mampu bersaing dengan dengan perusahaan lain. Dengan menerapkan manajemen yang baik maka akan membuat sebuah perusahaan tersebut mengelola secara maksimal berdasarkan keterampilan bisnis dengan teori manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Fokus masalah skripsi ini adalah (1) Bagaimana kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan pelanggan pada Bakso Prasmanan Lancar Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung? (2) Bagaimana varian jenis bakso meningkatkan kepuasan pelanggan pada Bakso Prasmanan Lancar Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung? (3) Bagaimana teknik evaluasi kepuasan pelanggan dan tindakan yang dilakukan oleh Bakso Prasmanan Lancar Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif dengan penelitian data deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan cara kondensasi data, penyajian data dan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) perusahaan Bakso Prasmanan Lancar menggunakan strategi pelayanan berupa pemberian kebersihan ruangan dan peralatan, ketepatan waktu pesanan, cepat tanggap dan siap membantu pelanggan, pemberian jaminan, dan berkomunikasi yang baik dengan pelanggan. (2) Varian produk dilakukan di Bakso Prasmanan Lancar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan menjaga kualitas produk. Terbukti dengan menciptakan kualitas produk yang bagus konsumen merasa puas dengan apa yang di dapat saat membeli produknya. (3) Teknik evaluasi kepuasan pelanggan dan tindakan yang dilakukan oleh oleh Bakso Prasmanan Lancar dengan cara rekrutmen, training kerja, penilaian kerja, pelatihan dan pengembangan. Dalam nyatanya para pekerja dituntut untuk memiliki faktor tanggung jawab dan kejujuran.

Kata Kunci : Manajemen Usaha, Bakso, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Thesis with the title "Business Management in Improving Customer Satisfaction of Smooth Meatball Buffet, Ngunut District, Tulungagung Regency" written by Yudha Mahendra, NIM. 12405193323, Supervisor Dr. Moh. Rois Abin, M.Pd.I.

This research is motivated by the development of a culinary business which is a good business among other types of business. Therefore, an entrepreneur must have business management so that the business he runs can run smoothly and be able to compete with other companies. By implementing good management it will make a company manage optimally based on business skills with management theory in increasing customer satisfaction.

The formulation of the problem of this thesis are (1) How is the quality of service to customer satisfaction at the Current Buffet Meatballs, Ngunut District, Tulungagung Regency? (2) What are the variants of the types of meatballs on customer satisfaction at the Current Meatball Buffet, Ngunut District, Tulungagung Regency? (3) What is the technique of evaluating customer satisfaction and the actions taken by the Current Meatball Buffet, Ngunut District, Tulungagung Regency.

This research uses a qualitative approach with descriptive data research. The data used are primary data and secondary data. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. Data analysis techniques are carried out by condensing data, presenting data and concluding.

The results of the study show that (1) the Current Meatball Buffet company uses a service strategy in the form of providing clean rooms and equipment, timely orders, responsiveness and ready to help customers, providing guarantees, and communicating well with customers. (2) Product variants are carried out at the Current Meatball Buffet in increasing customer satisfaction by maintaining product quality. It is proven by creating good product quality, consumers are satisfied with what they get when they buy the product. (3) Customer satisfaction evaluation techniques and actions taken by the Current Bakso Buffet by means of recruitment, job training, job appraisal, training and development. In fact, workers are required to have a factor of responsibility and honesty.

Keywords: Business Management, Meatballs, Customer Satisfaction