

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Analisis Strategi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Perusahaan Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan Pada Coffe Shop Lavost Di Desa Ngunut Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung" yang ditulis oleh Alfina Della Awaliani, jurusan manajemen bisnis syariah, NIM. 12405183208, Pembimbing Dr. H. Asmawi, M. Ag.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Coffe Shop Lavost merupakan coffe shop yang beberapa bulan ini memiliki banyak peminat dan konsumen. Perkembangan ekonomi yang semakin pesat membuat tingginya persaingan dan perusahaan berlomba-lomba memberikan kualitas, pelayanan dan tingkat kepuasan yang tinggi pada konsumen sehingga hal tersebut dapat mempertahankan posisi bisnis mereka. Persaingan yang ketat untuk semua kategori melahirkan berbagai macam inovasi yang semakin menjadikan identitas tersendiri bagi suatu perusahaan. Dalam perjalanan, tidak semua bisnis akan berjalan dengan lancar. Perusahaan akan menemui hambatan dan kendala yang mungkin diluar rencana yang sudah ditentukan. Kemampuan membangun strategi merupakan salah satu cara menjadi penentu pengembangan pada suatu perusahaan. Oleh karena itu, untuk mempertahankan citra perusahaan, kualitas pelayanan konsumen dan kepuasan konsumen maka Coffe Shop Lavost harus membangun kemampuan strategi. Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan untuk mencapai suatu tujuan. Persaingan yang ketat mengharuskan Coffe Shop Lavost untuk dituntut selalu memiliki strategi yang lebih baik dari coffe shop lainnya guna mempertahankan citranya dan terus meningkatkan minat pelanggan Coffe Shop Lavost.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Lokasi yang dijadikan penelitian adalah Coffe Shop Lavost di Desa Ngunut Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung. Sumber data penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan strategi dalam menciptakan kualitas pelayanan pada Coffe Shop Lavost, faktor pendukung dan penghambat dalam menerapkan strategi untuk menciptakan kepuasan pelanggan serta cara mengatasi hambatan dalam pelayanan Coffe Shop Lavost.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan strategi untuk menciptakan keunggulan Coffe Shop Lavost yaitu dengan memberikan harga terjangkau untuk manakan dan minuman tetapi kualitas juga tidak kalah dengan lainnya yang artinya memberikan kualitas terbaik dan mengadakan live music yang bertujuan untuk mengurangi kebosanan pelanggan, faktor pendukung untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah dengan mengadakan live musik sedangkan faktor penghambatnya adalah banyaknya tempat outdoor jika terjadi hujan dapat mengurangi kapasitas pelanggan dan pelayanan Coffe Shop Lavost yang lama. Cara mengatasinya hambatan adalah Coffe Shop Lavost menyediakan 2-3 Freelance guna membantu karyawan Coffe Shop Lavost agar cepat pelayanannya.

**Keywords:** *Coffe Shop Lavost, Kualitas Pelayanan, Loyalitas, Kepuasan Pelanggan*

## **ABSTRACT**

*Thesis with the title "Strategy Analysis of the Effect of Service Quality on Company Loyalty in Creating Customer Satisfaction at Lavost Coffe Shop in Ngunut Village, Ngunut District, Tulungagung Regency" written by Alfina Della Awaliani, majoring in sharia business management, NIM. 12405183208, Supervisor Dr. H. Asmawi, M. Ag.*

*This research was motivated by Coffe Shop Lavost is a coffe shop which in recent months has many enthusiasts and consumers. The rapid economic development makes high competition and companies are competing to provide quality, service and a high level of satisfaction to consumers so that it can maintain their business position. Fierce competition for all categories gives birth to various kinds of innovations that increasingly create a separate identity for a company. On the way, not all businesses will go smoothly. The company will encounter obstacles and obstacles that may be outside the predetermined plan. The ability to build a strategy is one way to determine the development of a company. Therefore, to maintain the company's image, quality of customer service and customer satisfaction, Coffe Shop Lavost must build strategic capabilities. Strategy is essentially planning to achieve a goal. Fierce competition require Coffe Shop Lavost to be required to always have a better strategy than other coffe shops in order to maintain its image and continue to increase the interest of Coffe Shop Lavost customers.*

*This research approach uses a qualitative approach with a type of case study research. The location used as research is Coffe Shop Lavost in Ngunut Village, Ngunut District, Tulungagung Regency. The data sources of this study are derived from primary data and secondary data with observational data collection techniques, interviews and documentation.*

*The purpose of this study is to determine the application of strategies in creating quality of service at Coffe Shop Lavost, supporting and inhibiting factors in implementing strategies to create customer satisfaction and how to overcome obstacles in Coffe Shop Lavost services.*

*The results of this study show that the application of a strategy to create the advantages of Coffe Shop Lavost, namely by providing affordable prices for food and drinks but quality is also not inferior to others which means providing the best quality and holding live music which aims to reduce customer boredom, the supporting factor to create customer satisfaction is to hold live music while the inhibiting factor is the number of outdoor places if rain can reduce customer capacity and the service of the old Coffe Shop Lavost. The way to overcome obstacles is that Coffe Shop Lavost provides 2-3 Freelances to help Coffe Shop Lavost employees get fast service.*

***Keywords: Coffe Shop Lavost, Customer Satisfaction, Loyalty, Quality of Service***