

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “manajemen usaha konveksi untuk meningkatkan kepuasan konsumen vista bellyo di desa woromarto kecamatan purwoasri kabupaten kediri” yang di tulis oleh Kearinda Sinenavisa, NIM. 12405193327, Pembimbing Dr. Moh. Rois Abin, M.Pd.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi kepuasan konsumen menjadi prioritas utama pada penelitian ini karena tingkat persaingan yang semakin tajam di antara konveksi lainnya. Dengan kepuasan konsumen ini akan dapat meningkatkan kualitas. Alasan utama kepuasan konsumen, karena kepuasan konsumen Kondisi pesaing yang semakin banyak dan juga perkembangan zaman yang semakin pesat, demi menjaga kelangsungan usahanya agar tetap eksis. Fokus penelitian ini adalah (1) Bagaimana perencanaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Vista Bellyo ? (2) Bagaimana pelaksanaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Vista Bellyo ? (3) Bagaimana evaluasi dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Vista Bellyo ?

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif dengan penelitian data deskriptif. Data yang di gunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data di lakukan dengan cara kondesasi data, penyajian data dan kesimpulan. Untuk pengecekan keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Sebelum perusahaan menentukan apa yang akan mereka lakukan, melalui perencanaan, perusahaan membentuk visi dan misi, tujuan perusahaan dan strategi yang akan dilakukan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Perencanaan merupakan dasar penting yang harus dibentuk oleh perusahaan. (2) Kolaborasi dan kerja sama antara tim dan departemen terkait sangat penting dalam pelaksanaan. Tim yang bertanggung jawab dan departemen terkait harus bekerja sama dalam melaksanakan langkah-langkah yang telah ditentukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. (3) Memastikan kebutuhan manusia dan fisik setiap sumber daya tersedia untuk menjalankan rencana dan mencapai tujuan yang berhubungan dengan organisasi. POAC juga memungkinkan pemantauan dan evaluasi yang terus-menerus, sehingga perusahaan dapat mengidentifikasi kendala, mengambil tindakan perbaikan, dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sifat kepuasan sangat bersifat subjektif, sehingga sulit sekali untuk mengukurnya.

kata kunci : manajemen usaha, kepuasan konsumen

ABSTRACT

Thesis with the title "management of the convection business to increase customer satisfaction vista bellyo in Woromarto Village, Purwoasri District, Kediri Regency" written by Kearinda Sinenavisa, NIM. 12405193327, Supervisor Dr. Moh. Rois Abin, M.Pd.I.

The background of this research is that consumer satisfaction is a top priority in this study because the level of competition is getting sharper among other convections. With this consumer satisfaction will be able to improve quality. The main reason for customer satisfaction is because of customer satisfaction. The condition of more and more competitors and also the increasingly rapid development of the times, is for the sake of maintaining the continuity of the business so that it continues to exist. The focus of this research are (1) How is planning to increase customer satisfaction at Vista Belyo? (2) How is the implementation in increasing customer satisfaction on Vista Belyo? (3) How is the evaluation in increasing customer satisfaction on Vista Belyo?

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 means of data condensation, data presentation and conclusions. To check the validity of the data researchers used triangulation.

The results of this study indicate that: (1) Before the company determines what they will do, through planning, the company forms a vision and mission, company goals and strategies that will be carried out by the company to achieve company goals. Planning is an important basis that must be formed by the company. (2) Collaboration and cooperation between related teams and departments is very important in implementation. The responsible team and relevant departments must work together in carrying out the predetermined steps to increase customer satisfaction. (3) Ensuring the human and physical needs of each resource is available to carry out plans and achieve goals related to the organization. POAC also enables continuous monitoring and evaluation, so companies can identify constraints, take corrective actions, and achieve set goals. The nature of satisfaction is very subjective, so it is very difficult to measure it.

keywords: business management, customer satisfaction