

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan pada UD. Polowijo Desa Tawing Kecamatan Munjungan Kabupaten Trenggalek” ini ditulis oleh Wahyu Sudarmawan, NIM 12405183289, pembimbing Dr. Sutopo, M. Pd.

Sektor pertanian merupakan roda penggerak perokoniman Indonesia, karena merupakan negara agraris. Pada daerah pedesaan profesi sebagai petani dan pekebun masih banyak dilakukan oleh masyarakat, sehingga dibutuhkan seorang yang mampu memanfaatkan hal tersebut untuk dijadikan sebagai peluang bisnis, seperti bisnis mengepul hasil panen masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan bisnis yang berkualitas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama pada UD. Polowijo Munjungan Trenggalek, agar dapat memberikan kesejahteraan pada masyarakat dan tetap mendapatkan keuntungan. Dari konteks penelitian ini, peneliti mengambil pokok kajian tentang “Kualitas Pelayanan pada UD. Polowijo”.

Adapun tujuan penelitiannya 1) Untuk memaparkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh UD. Polowijo kepada konsumen. 2) Untuk mendeskripsikan strategi UD. Polwijo dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar para konsumen dan pelanggan merasa puas. 3) Untuk medeskripsikan hambatan-hambatan UD. Polowijo dalam hal kualitas pelayanan. 4) Untuk mendeskripsikan solusi UD. Polowijo dalam kulaitas pelayanan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisis data yang digunakan adalah triangulasi dan member check.

Kesimpulan penelitian ini yaitu: 1) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Ud, Polowijo kepada para konsumen dan pelanggan sudah cukup baik, dengan berorientasi pada kepuasan konsumen. 2)Strategi yang dilakukan oleh Ud. polowijo dalam meningktakan kualitas pelayanannya yaitu : Pertama, memanfaatkan media komunikasi yang bersifat sosial khususnya whatsapp untuk memberikan info terbaru seputar harga hasil perkebunan dan pertanian. Kedua, terbuka terhadap setiap masukan yang berupa kritik dan saran dari para mitra kerja termasuk konsumen. Ketiga, evaluasi selalu dilakukan mengingat setiap usaha yang dilakukan pasti belum mencapai kesempurnaan. 3) Pertama, penumpukan stok atau barang dagang di pasar induk sehingga mengakibatkan penurunan harga yang cukup signifikan. Kedua, persaingan yang tidak sehat sehingga mengakibatkan berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja, hal seperti ini biasanya di dasari sifat iri oleh pesaing sehingga mengambil keputusan yang sembrono. Ketiga, cuaca yang berubah-ubah mengakibatkan keterlambatan proses pengiriman barang ke pasar induk. 4) Solusi yang diambil oleh UD. Polowijo dalam menghadapi hambatan tersebut yaitu selalu konsisten terhadap kepuasan pelanggan dan terus terang kepada seluruh mitra kerja terhadap setiap masalah.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas pelanggan, UD. Polowijo.

ABSTRACT

Thesis with the title “Service Quality at UD. Polowijo, Tawing Village, Munjungan Distrik, Trenggalek Regency” was written by Wahyu Sudarmawan, NIM 12405183289, the supervisor of Dr. Sutopo, M. Pd.

The agricultural sector is the driving force of the Indonesian economy, because it is an agricultural country. In rural areas, the profession as farmers and planters is still mostly done by the community, so it takes someone who is able to take advantage of this to be used as a business opportunity, such as the business of steaming community crops. Therefore, it takes a quality business to provide services to the community, especially at UD. Polowijo Munjungan Trenggalek, in order to provide welfare to the community and still benefit. From the context of this study, the researcher took the subject of the study on "Service Quality at UD. Polowijo”.

The purpose of the research is 1) To explain the quality of services provided by UD. Polowijo to consumers. 2) To describe UD's strategy. Polwijo in improving the quality of service so that consumers and customers feel satisfied. 3) To describe UD barriers. Polowijo in terms of service quality. 4) To describe the UD. Polowijo solution in quality of service.

This research uses a qualitative approach. The data collection techniques used are through observation, interviews, and documentation. As for the data analysis techniques used are triangulation and member check.

The conclusions of this study are: 1) The quality of service provided by Ud, Polowijo to consumers and customers is quite good, with an orientation towards consumer satisfaction. 2)The strategy employed by Ud. Polowijo in notifying the quality of its services are: First, utilizing social communication media, especially Whatsapp, to provide the latest information about the prices of plantation and agricultural products. Second, be open to any input in the form of criticism and suggestions from partners including consumers. Third, evaluation is always carried out considering that every effort made must have not reached perfection. 3) First, the accumulation of stocks or merchandise in the parent market, resulting in a significant price reduction. Second, unfair competition results in reduced public confidence in performance, things like this are usually based on the envy of competitors so that they make reckless decisions. Third, the changing weather results in delays in the process of delivering goods to the parent market. 4) Solutions taken by UD. Polowijo in facing these obstacles is always consistent with customer satisfaction and frank with all partners on every problem.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction, Customer Loyalty, UD. Polowijo.