

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “**Strategi Bisnis Tahu UD. Tahu Lancar Maju Jaya Desa Slumbung Kecamatan Ngadiluwih Kabupaten Kediri Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**” ini ditulis oleh Iman Abdi Pratama NIM. 12402193066, Pembimbing: Muhamad Aqim Adlan, S.Pd.I., M.E.I.

Pada dasarnya setiap bisnis dalam memasarkan produknya pasti dihadapkan pada strategi maupun teknik penjualan yang bagus dan baik. Sehingga komoditas yang dihasilkan dapat di tawarkan dan bisa terjual dengan baik. Penerapan bisnis yang baik dan benar merupakan kinerja terpenting oleh perusahaan bagi kepuasan pelanggan. Tujuan dalam penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui strategi bisnis UD Tahu Lancar Maju Jaya dalam meningkatkan kepuasan konsumen. (2) Untuk mengetahui kendala strategi bisnis UD Tahu Lancar Maju Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. (3) Untuk mengetahui solusi strategi bisnis UD Tahu Lancar Maju Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer berupa orang/informan. Sedangkan data sekunder didapat dari buku-buku, penelitian terdahulu, dan sumber-sumber tertulis. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik Analisis data dalam penelitian ini melalui tiga alur (1) reduksi data (*data reduction*), (2) penyajian data (*data displays*) dan (3) penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/veriffication*). Pengecekan keabsahan data melalui teknik triangulasi dan perpanjangan kehadiran dalam pemeriksaan keabsahan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Strategi bisnis UD Tahu Lancar Maju Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan menggunakan *marketing mix 3p* (*people, Physical Evidance* /lingkungan fisik, dan proses). (2) Kendala yang dihadapi UD Tahu Lancar Maju Jaya di Desa Slumbung Kecamatan Ngadiluwih Kabupaten Kediri adalah kendala eksternal dan internal. Kendala eksternal meliputi harga bahan baku dan banyaknya usaha serupa yang menjadi pesaing. Kendala internal kurangnya inovasi produk, kurangnya kemampuan penguasaan teknologi, dan kurangnya semangat kerja karyawan. (3) Solusi strategi bisnis UD Tahu Lancar Maju Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah Solusi Kendala Eksternal berupa Mengeluarkan stok bahan baku dan Memperkuat *brand image* dengan karakter produk bisnis. Solusi Kendala Internal dengan menghadirkan produk baru dan menghadirkan produk yang berkualitas, mempelajari teknologi sosial media dan memberikan *Reward* dan semangat kerja untuk karyawann.

Kata kunci: *strategi bisnis, kepuasan pelanggan.*

ABSTRACT

Thesis with the title “Tahu Business Strategy of UD. Tahu Lancar Maju Jaya Slumbung Village, Ngadiluwih District, Kediri Regency in Increasing Customer Satisfaction” was written by Iman Abdi Pratama NIM. 12402193066, Supervisor: Muhamad Aqim Adlan, S.Pd.I., M.E.I.

Basically, every business in marketing its products must be faced with good and good sales strategies and techniques. So that the commodities produced can be offered and can be sold well. Good and correct business implementation is the most important performance by a company for customer satisfaction. The objectives of this research are (1) To determine the business strategy of UD Tahu Lancar Maju Jaya in increasing consumer satisfaction. (2) To find out the obstacles to UD Tahu Lancar Maju Jaya's business strategy in increasing customer satisfaction. (2) To find out the business strategy solution for UD Tahu Lancar Maju Jaya in increasing customer satisfaction.

This research used a qualitative approach with a descriptive research type. The source of data in this study is primary data in the form of informants. While secondary data obtained from books, previous research, and written sources. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Techniques for data analysis in this study were through three channels: 1) data reduction, 2) data displays and 3) conclusion drawing/verification. Checking the validity of the data through triangulation techniques and extending attendance in checking the validity of the data.

The research results show that: (1) UD Tahu Lancar Maju Jaya's business strategy in increasing customer satisfaction uses a 3p marketing mix (people, physical evidence / physical environment, and processes). (2) The obstacles faced by UD Tahu Lancar Maju Jaya in Slumbung Village, Ngadiluwih District, Kediri Regency are external and internal obstacles. External constraints include the price of raw materials and the number of similar businesses that are competitors. Internal obstacles are lack of product innovation, lack of ability to master technology, and lack of employee morale. (3) The solution to UD Tahu Lancar Maju Jaya's business strategy in increasing customer satisfaction is a solution to external constraints in the form of removing stock of raw materials and strengthening the brand image with the character of business products. Solutions to Internal Constraints by presenting new products and presenting quality products, studying social media technology and providing rewards and work enthusiasm for employees.

Keywords: *business strategy, customer satisfaction*