

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Perilaku Produsen dalam Meningkatkan Omset Penjualan dan Kepuasan Pelanggan di Usaha Dagang Mitra Jaya Desa Ngebong Kecamatan Pakel Kabupaten Tulungagung” ini ditulis oleh Luluk Elva Febriana, NIM. 126402203199, Jurusan Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dengan pembimbing Dr. Mochamad Chobir Sirad, M.Pd.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan peningkatan persaingan usaha di Indonesia dari tahun ke tahun, terutama pada bisnis paving blok dan gorong-gorong. Dalam persaingan bisnis akan memberikan dampak pada kelangsungan usaha, maka setiap produsen mempunyai cara untuk mengatasi permasalahan tersebut, seperti yang dilakukan oleh produsen Usaha Dagang Mitra Jaya, untuk menjaga kepuasan pelanggan dan kenaikan omzet penjualan produsen benar-benar memperhatikan dan berkolaborasi dengan karyawan sehingga masalah tersebut dapat diatasi dengan baik.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah (1) Untuk meninjau bagaimana perilaku produsen pada Usaha Dagang Mitra Jaya dalam meningkatkan omset penjualan dan kepuasan pelanggan? (2) Apa saja faktor penghambat dan pendukung perilaku produsen Usaha Dagang Mitra Jaya dalam meningkatkan omset penjualan dan kepuasan pelanggan?.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sesuai dengan fokus penelitian serta pengecekan keabsahan temuan menggunakan triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Perilaku produsen pada Usaha Dagang Mitra Jaya dalam meningkatkan omset penjualan dan kepuasan pelanggan yaitu dengan cara memperhatikan kualitas produk, pelayanan yang baik, adanya bukti fisik produk, dan meningkatkan kualitas SDM/karyawan (2) Faktor penghambat dan pendukung perilaku produsen Usaha Dagang Mitra Jaya dalam meningkatkan omset penjualan dan kepuasan pelanggan. Faktor penghambat karena stok barang produksi yang habis, waktu penyelesaian pesanan, tempat. Sedangkan untuk faktor pendukung karena promosi dari pelanggan dan harga yang terjangkau.

Kata kunci: Perilaku Produsen, Omset Penjualan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The thesis with the title "Analysis of Producer Behavior in Increasing Sales Turnover and Customer Satisfaction in the Mitra Jaya Trading Business, Ngebong Village, Pakel District, Tulungagung Regency" was written by Luluk Elva Febriana, NIM. 126402203199, Department of Sharia Economics, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University Tulungagung with supervisor Dr. Mochamad Chobir Sirad, M.Pd.I.

This research is motivated by the development of increasing business competition in Indonesia from year to year, especially in the paving block and culvert business. In business competition, it will have an impact on business continuity, so every producer has a way to overcome these problems, as is done by Mitra Jaya Trading Business producers, to maintain customer satisfaction and increase sales turnover, producers really pay attention and collaborate with employees so that these problems can be handled well.

The focus of research in this thesis is (1) To review the behavior of producers at Mitra Jaya Trading Business in increasing sales turnover and customer satisfaction? (2) What are the inhibiting and supporting factors for the behavior of Mitra Jaya Trade Enterprise producers in increasing sales turnover and customer satisfaction?

The method used in this research is qualitative with a descriptive approach. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. In this research, researchers used data analysis techniques including data condensation, data presentation, and drawing conclusions according to the research focus as well as checking the validity of the findings using triangulation.

The results of this research show that (1) The behavior of producers at Mitra Jaya Trading Business in increasing sales turnover and customer satisfaction is by paying attention to product quality, good service, the presence of physical evidence of products, and improving the quality of human resources/employees (2) Inhibiting factors and Supporting the behavior of Mitra Jaya Business producers in increasing sales turnover and customer satisfaction. Inhibiting factors are due to out of stock of production goods, order completion time, place. Meanwhile, the supporting factors are promotions from customers and affordable prices.

Keywords: Producer Behavior, Sales Turnover, Customer Satisfaction