

ABSTRAK

Inni Nurul Faiza, (1720802073), **“Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen UD. Putra Samudra Kangean Sumenep”**, Skripsi, jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo, 2021.

Skripsi ini adalah hasil dari penelitian lapangan yang berjudul “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen UD. Putra Samudra Kangean Sumenep”, Rumusan masalah skripsi ini adalah: 1 Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen, 2 Bentuk-bentuk kepuasan konsumen.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan factor analisis, yang bermanfaat untuk memberikan informasi, dan fakta. Sumber data yang digunakan yakni sumber primer diambil dengan wawancara para konsumen dan pegawai toko UD. Putra Samudra maupun langsung atau tidak langsung dan pihak pengelola perusahaan objek di toko UD. Putra Samudra Kangean. Dan peneliti juga menggunakan objek di toko UD. Putra Samudra. Pengumpulan data dengan cara mewawancarai dengan informan dalam penelitian ini yaitu konsumen dan pegawai toko yang ada di UD. Putra Samudra Kangean.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah bentuk-bentuk kepuasan konsumen di toko UD. Putra Samudra Kangean yaitu: 1) kualitas pelayanan terutama dibidang jasa, 2) kualitas produk, 3) kualitas harga. Bentuk ini sudah diterapkan untuk menarik minat konsumen, serta paradigma positif konsumen terhadap toko UD. Putra Samudra. Sedangkan kualitas pelayanan karyawan ini sangat baik dibuktikan dengan cepatnya menanggapi pelanggan, dan kepuasan konsumen. Dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen UD. Putra Samudra yaitu: 1) pelayanan yang ramah 2) pelayanan yang cepat dan tepat 3) jujur 4) sala, senyum dan sapa 5) mendengarkan keluhan konsumen. Dan hal ini sudah dilakukan oleh toko UD. Putra Samudra kangean untuk kenyamanan konsumen dan kepuasan konsumen.

Dari hasil kesimpulan diatas maka toko UD. Putra Samudra harus menjaga reputasi yang baik, karena reputasi yang mencerminkan kualitas dan kualitas toko dan hal tersebut merupakan penilaian dari para konsumen itu sendiri. Sehingga, semakin baik reputasi toko maka itu akan menjadi daya tarik minat masyarakat terhadap toko UD. Putra Samudra Kangean Sumenep.

Kata kunci : “Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen”.