

ABSTRAK

Jamilatul Masnunah. 2023. Pengembangan Soft Skill Dan Hard Skill Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Pedagang Kaki Lima (PKL) di Bakso Larasati Besuki. Skripsi Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Agaman Islam Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Pembimbing : Sayfudin M. E Kata Kunci: Pengembangan Soft Skill dan Hard Skill, Mutu Pelayanan

Semakin berkembangnya usaha bisnis, maka semakin pesat pula persaingan dengan usaha bisnis lainnya. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk lebih memaksimalkan kinerjanya. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepuasan konsumen adalah pelayanan yang berkualitas, yang mana konsumen adalah sumberdaya utama perusahaan. Maka Bakso Larasati memiliki visi dan misi dalam meningkatkan konsumennya, yaitu dengan pelayanan yang berkualitas. Karena dengan adanya pelayanan yang berkualitas, konsumen akan merasa puas dan nyaman saat berelanja di Bakso Larasati. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, tentulah owner Bakso Larasati memiliki strategi dalam melayani konsumen. baik dari kinerja pegawai, fasilitas yang memadai serta dapat memenuhi kebutuhan konsumen. owner sebagai pimpinan memiliki peran yang sangat penting dalam terciptanya kinerja pelayanan yang baik agar konsumen merasa puas. Untuk mengetahui upaya Bakso larasati dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Penelitian dengan judul “Pelayanan Bakso Larasati dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen”, memiliki rumusan masalah, bagaimana pelayanan Bakso Larasati dalam meningkatkan kepuasan konsumen? apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan Bakso Larasati dalam meningkatkan kepuasan konsumen? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui pelayanan Bakso Larasati untuk meningkatkan kepuasan konsumne. Dan mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Bakso Larasati untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Dari hasil penelitian ini, diketahui bahwa Bakso Larasati memiliki strategi yang baik, yang mana kinerja karyawan harus sesuai dengan SOP yang telah dibuat oleh instansi, serta fasilitas yang nyaman dan bersih agar konsumen dapat berbelanja dengan nyaman. Lalu faktor pendukung pelayananan adalah kinerja pegawai yang memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen sesuai dengan SOP instansi, serta dapat memenuhi kebutuhan konsumen agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Sedangkan faktor pengahambatnya adalah aliran listrik yang tidak stabil, yang akan menghambat proses transaksi karena membutuhkan listrik dan internet.