

ABSTRAK

Putri Widyaningrum, NIM 212537, “**Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Konsumen (Studi pada Kantor Pos Unit Welahan Kabupaten Jepara)**”. Skripsi, Kudus : Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam. Program Studi Ekonomi Syariah (ES), 2017.

Tujuan penelitian adalah : (1) Untuk menganalisis kualitas pelayanan PT Pos Indonesia Unit Welahan Kabupaten Jepara pada konsumen. (2) Untuk menganalisis strategi yang ditempuh PT Pos Indonesia Unit Welahan Kabupaten Jepara dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada konsumen.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *field research* atau penelitian lapangan. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer atau data langsung dari survei dan observasi. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Uji keabsahan data menggunakan pengamatan, teknik triangulasi yang terdiri dari triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu dan dilanjutkan dengan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian: **Pertama**, kualitas pelayanan yang dilakukan PT Pos Indonesia Unit Welahan Cabang Jepara sudah baik dengan pengukuran kualitas pelayanan menggunakan dimensi kualitas pelayanan. **Kedua**, strategi peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan PT Pos Indonesia Unit Welahan Cabang Jepara yaitu menjalin kemitraan dengan perusahaan lain yang memunculkan layanan produk jasa baru, meningkatkan komunikasi antara karyawan dengan karyawan, karyawan dengan atasan, karyawan dengan pelanggan dan perbaikan sarana prasarana.

Kata Kunci: Strategi, Kualitas, Pelayanan, Konsumen.