

ABSTRAK

Nuzulun Ni'mah (212217). Analisis Manajemen Mutu Produk dan Pelayanan dalam Meningkatkan Pendapatan Pedagang (Studi Kasus pada Pedagang Konveksi di Pasar Kliwon Kudus). Skripsi, Kudus: Jurusan Syariah dan Ekonomi Syariah STAIN Kudus, 2016.

. Tujuan penelitian ini adalah: *Pertama*, Untuk mengetahui konsep manajemen mutu produk dalam meningkatkan pendapatan pada pedagang konveksi di pasar kliwon kudus. *Kedua*, Untuk mengetahui konsep manajemen mutu pelayanan dalam meningkatkan pendapatan pada pedagang konveksi di pasar kliwon kudus. *Ketiga*, Untuk mengetahui langkah-langkah manajemen mutu produk dan pelayanan untuk meningkatkan pendapatan pada pedagang konveksi di pasar kliwon kudus.

Metode penelitian yang digunakan adalah: penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian lapangan (*field research*), sumber data penelitiannya dengan data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan datanya dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Objek penelitian adalah di Pasar Kliwon Kudus pada pedagang konveksi tepatnya di jalan Jl. Jendral Sudirman desa Melati Kabupaten Kudus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *Pertama*, konsep manajemen mutu produk dalam meningkatkan pendapatan pada pedagang konveksi di pasar kliwon kudus diantaranya pedagang konveksi dalam menyediakan produk yang dijual lebih memperhatikan jahitan kain, keawetan kain, memilih jahitan rapi, bahan kain, pola pada pakaian, produksi asal, memilih lining (bahan pelapis kain). *Kedua* Konsep manajemen mutu pelayanan dalam meningkatkan pendapatan pada pedagang pedagang konveksi di Pasar Kliwon Kudus, diantaranya ramah pada pelanggan, sopan pada pelanggan, tidak menyakiti hati pelanggan, melayani pelanggan dengan baik. *Ketiga*, Langkah-langkah manajemen mutu produk dan pelayanan untuk meningkatkan pendapatan pada pedagang konveksi di Pasar Kliwon Kudus yaitu langkah-langkah yang dilakukan pedagang konveksi dalam menciptakan atau mengatur mutu produk yang akan dijual adalah merencanakan produk yang akan dijual, memilih produk yang berkualitas mulai dari keawetan produk dan kerapian pada jahitan pakaian. Sedangkan langkah-langkah dalam menciptakan mutu pelayanan pada pedagang konveksi yaitu ketika ada konsumen lewat menawarkan barang dagangan, jika konsumen sedang memilih barang dagangan dapat dilayani dengan baik, ramah, dan sopan, dan ketika konsumen setelah selesai mengucapkan terima kasih dengan harapan konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pada pedagang.

Kata kunci: *Manajemen Mutu Produk, Manajemen mutu pelayanan, Pendapatan pedagang*