

ABSTRAK

Faiz Tri Nugraheny, NIM. 1620320003, Kualitas Pelayanan dan Harga Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan pada UMKM Berkah Alesha Kuningan.

Persaingan bisnis saat ini yang semakin ketat, dari para produsen dituntut untuk selalu berfikir kreatif dan kritis dalam mengembangkan bisnisnya. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan perlu diperhatikan dengan memberi kualitas pelayanan dan harga yang terbaik sehingga mampu bersaing di dunia bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan harga sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan pada UMKM Berkah Alesha Kuningan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *field research* yang disajikan secara deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, untuk memahami secara mendalam dengan mengkaji masalah secara khusus. Sumber data yang diperoleh dari data primer yaitu wawancara kepada pemilik UMKM Berkah Alesha Kuningan serta para pelanggan dan data sekunder yaitu literatur-literatur yang berkaitan dengan pokok permasalahan penelitian. Metode pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Uji keabsahan data menggunakan teknik peningkatan ketekunan dan triangulasi dan teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Hasil penelitian ini berhasil memperoleh tiga temuan yaitu: Pertama, pelayanan yang dilakukan oleh Toko Berkah Alesha Kuningan sangat baik dengan berperilaku sopan, ramah, cepat tanggap, dan komunikasi yang baik sehingga pelanggan merasa pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan dan pelanggan merasa puas atas layanan yang diberikan di Toko Berkah Alesha Kuningan. Kedua, Harga yang ditawarkan di Toko Berkah Alesha Kuningan dapat memberi kepuasan pelanggan karena harga yang sesuai dengan kualitas produk yang tidak mengecewakan dan harga yang cukup menarik karena tersedia harga grosir sehingga harga jual lebih murah dan banyak promo menarik salah satunya gratis ongkir dengan jumlah pembelian tertentu. Ketiga, Tingkat kepuasan pelanggan yang didapatkan oleh UMKM Berkah Alesha Kuningan sangatlah baik, banyak pelanggan yang mengatakan bahwasanya toko ini memiliki pelayanan yang sangat baik terlebih dalam merespon pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung, banyak pelanggan yang mengatakan bahwa toko ini amat sangat ramah sehingga para pelanggan merasa nyaman dan puas berbelanja di toko ini. Selain itu harga yang ditawarkan juga termasuk terjangkau dengan kualitas produk yang bagus.

Kata Kunci: Harga, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan