

## ABSTRAK

**Muhamad Sofyan, NIM: 1420310226.** Peran Pengendalian Mutu Produk Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Yazid Collection Padurenan Gebog Kudus. Skripsi.Prodi Manajemen Bisnis Syariah jurusan Syariah dan Ekonomi Islam. IAIN Kudus 2018.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pengendalian mutu produk yang dilakukan oleh Yazid Collection Padurenan Gebog Kudus dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Yazid Collection Padurenan Gebog Kudus dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field reseach*), pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, sumber datanya adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Uji keabsahan data dilakukan dengan cara triangulasi, diskusi teman sejawat, ketekunan pengamatan, analisis kasus negatif, perpanjangan pengamatan dan member check. Untuk analisis datanya menggunakan data *reduction* (reduksi data), data *display* (penyajian data), *conclusion drawing* (verification) dan kesimpulan.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah: Pengendalian mutu produk yang dilaksanakan di Yazid Collection Padurenan Gebog Kudus dilakukan dengan memberikan arahan kepada semua karyawannya untuk bekerja secara baik dan teliti serta bekerja dengan penuh tanggungjawab. Dengan menerapkan pengendalian mutu produk dalam kegiatan produksi diharapkan dapat meminimalisir kesalahan dalam proses produksi, sehingga dapat dihasilkan produk yang bermutu baik yang dapat bersaing di pasar dan disukai oleh para konsumen. Yazid Collection juga menerapkan prinsip barokah dalam bekerja, yaitu mengutamakan keberkahan yang ada dibandingkan dengan hasil yang didapatkan. Upaya yang dilakukan oleh Yazid Collection Padurenan Gebog Kudus dalam mempertahankan loyalitas pelanggan adalah dengan mengutamakan kualitas produk yang dihasilkannya. Selain itu juga dibarengi dengan pelayanan yang cepat agar loyalitas pelanggan tetap terjaga dengan baik. Menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan juga diterapkan oleh pihak Yazid Collection agar hubungan antara perusahaan dengan pelanggan tetap terjaga dengan baik. Penetapan harga jual yang kompetitif juga diperlukan agar pelanggan tetap bertahan.

***Kata Kunci : Mutu produk, Pengendalian, Loyalitas pelanggan, Pelayanan.***