

ABSTRAK

Apiliya Ririn Puspasari, Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen (Studi Kasus di Jenang Karomah Kudus). Pembimbing: Karebet Gunawan, SE, MM.

Latar belakang penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat beli konsumen dan apa saja faktor yang mendukung dan menghambat dalam memberikan kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat beli konsumen di Toko Jenang Karomah Kudus. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah 1). Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat beli konsumen di Toko Jenang Karomah Kudus 2). Untuk menganalisa faktor yang mendukung dan menghambat dalam memberikan kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat beli konsumen di Toko Jenang Karomah Kudus.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis. Dalam hal ini peneliti akan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi untuk menganalisisnya. Penelitian ini bahwa kualitas pelayanan yang prima terhadap pelanggan sangat diperlukan, untuk meningkatkan minat beli pelanggan. Kualitas pelayanan yang memuaskan akan memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan, termasuk didalamnya perulangan pembelian dan rekomendasi mengenai merk, produk dan pelayanan tersebut kepada teman dan kenalan. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada pelanggan itu sendiri. karena loyalitas bertujuan utama pada pemasaran atas produk, merk atau pelayanannya, kekuatan dari pelanggan sebagai salah satu kunci sukses dalam bisnis. Pelanggan yang loyal pada suatu produk tertentu akan memberi prioritas pertama dalam belanja pada produk tersebut. Hal ini dapat berlangsung dalam jangka waktu panjang dan berakhir pada saat ketidak cocokan yang memutuskan ikatan kuat antara pelanggan dengan produk.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang digunakan pada analisis yang dilaksanakan meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance*. Faktor pendukung dan penghambat pada analisis ini didasarkan pada kualitas pelayanan yang digunakan. Faktor pendukung diantaranya yaitu *tangible* (bukti fisik), *responsiveness*, dan *assurance*. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu *reliability* dan *empathy*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Minat Beli.