

## ABSTRAK

**Nama : Arief Rahman, NIM : 1620310178, Judul : Analisis Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus di UMKM Mie Ayam H. Subiyono Kudus**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di UMKM Mie Ayam H. Subiyono. Jenis penelitian yang dilakukan adalah field research dengan pendekatan kualitatif.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh.

Penelitian ini mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang prima dalam membuat loyalitas pelanggan sangat diperlukan, untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Loyalitas akan memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan, termasuk didalamnya perulangan pembelian dan rekomendasi mengenai merk, produk dan kinerja 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. Hal ini dapat berlangsung dalam jangka waktu panjang dan berakhir pada saat ketidakcocokan yang memutuskan ikatan kuat antara pelanggan dengan produk.

Penelitian ini berfungsi untuk menarik konsumen dengan baik, dengan cara memperhatikan kualitas pelayanan sehingga pelanggan menjadi puas dengan pelayanan yang telah kita berikan dan pelanggan akan menjadi loyal.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan***