

## ABSTRAK

**Zainal Arif, NIM. 1420310191, Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Toko Istana Mode Kudus,** Program Strata 1 (S.1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah IAIN Kudus, 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) penerapan kualitas pelayanan dalam memuaskan pelanggan di Toko Istana Mode Kudus, dan (2) kendala dalam menerapkan kualitas pelayanan dalam memuaskan pelanggan di Toko Istana Mode Kudus

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dalam pendekatan ini dilakukan dengan metode observasi, dokumentasi dan wawancara langsung kepada pemilik toko, karyawan toko, dan beberapa pelanggan toko sebagai obyek penelitian pada Toko Istana Mode Kudus. Tehnik analisis data peneliti menggunakan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kualitas pelayanan di Toko Istana Mode Kudus sudah berjalan dengan baik. Pihak toko selalu berusaha memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pelanggan. *Owner* juga berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan agar pelanggan merasa puas berbelanja di Toko Istana Mode Kudus. Akan tetapi masih ada hal yang belum terlaksana secara maksimal dalam hal pelayanan dan hal ini harus di evaluasi demi kepuasan pelanggan. Kendala yang dihadapi Toko Istana Mode Kudus dalam menerapkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah keluar masuknya karyawan atau yang sering dikenal dengan *turn over* karyawan yang cukup tinggi di Toko Istana Mode Kudus. Karena tidak dapat dipungkiri hal itu akan mempengaruhi pelayanan toko kepada pelanggan. Apalagi kalau yang keluar itu adalah karyawan yang sudah lama bekerja dan sudah memiliki *skill* yang mumpuni dalam bekerja tentunya akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan ke pelanggan dan itu juga akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci : Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.**