

ABSTRAK

Fikriadi, 2020, Analisis Kualitas Dan Desain Produk Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen Di Meubel Jati Jaya Desa Pamaroh Kecamatan Kadur Kabupaten Pamekasan”, Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Fahrurrozi, M.E.I

Kata Kunci: *Analisis Kualitas dan Desain Produk, Usaha Meubel, Loyalitas Pelanggan*

Mebel adalah perabot yang terbuat dari bahan utama kayu yang dapat dipindah-pindah dan berguna untuk menunjang aktivitas kehidupan sehari-hari, seperti meja, kursi, lemari dan lain-lain yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan sebuah ruangan. Dalam usaha mebel hal yang harus diperhatikan untuk dapat membuat pelanggan loyal diantaranya memperhatikan kualitas dan desain produk mebel. Kualitas dan desain produk harus disesuaikan dengan dengan kebutuhan pelanggan karena kualitas dan desain akan menjadi pertimbangan pertama ketika seseorang memutuskan pembelian.

Adapun fokus penelitian ini adalah. *Pertama*, bagaimana analisis kualitas dan desain produk dalam meningkatkan loyalitas konsumen di meubel Jati Jaya Desa Pamaroh Kecamatan Kadur Kabupaten Pamekasan. *Kedua*, hambatan dalam menarik pelanggan baru dan untuk mengembalikan pelanggan lama, ketika ada kerusakan mesin, padam, dan bahan baku, pada Meubel Jati Jaya di Desa Pamaroh Kecamatan Kadur kabupaten Pamekasan, peneliti ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Sumber data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini adalah pemilik, pekerja dan konsumen Meubel Jati Jaya. Sedangkan pengecekan keabsahan data dilakukan melalui triangulasi.

Penelitian ini menghasilkan sebuah kesimpulan. *Pertama*, Analisis Kualitas Dan Desain Produk Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen Di Meubel Jati Jaya Desa Pamaroh Kecamatan Kadur Kabupaten Pamekasan sebab dengan memperhatikan kualitas dan desain produk mebel maka dapat membuat konsumen loyal untuk melakukan transaksi kembali. Meliputi *Performance, Features, reliability, conformance to specifications, Durability, perceived Quality, Service Ability, Aesthetics*. *Kedua*, hambatan dalam menarik pelanggan baru pada Meubel Jati Jaya di Desa Pamaroh Kecamatan Kadur kabupaten Pamekasan yaitu rusaknya mesin, padam, dan bahan baku yang disebut hambatan kerja dalam usaha.