

INTISARI

Tugas akhir ini disusun untuk mengetahui lebih lanjut tentang Rumah Industri Kulit Praktis Magetan, menjelaskan tentang bagaimana cara mereka bekerja untuk menyediakan pelayanan prima dan produk kulit yang berkualitas, dan menjelaskan tentang produk dan pelayanannya berdasarkan kepuasan pengunjung.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi langsung, wawancara, pembagian kuesioner dan studi kepustakaan. Observasi langsung dilakukan selama dua bulan untuk mengetahui bagaimana cara mereka bekerja untuk menyediakan layanan yang prima dan produk yang berkualitas. Wawancara dengan karyawan dilakukan untuk mendapatkan data dan informasi yang tepat. Kuesioner dibagikan kepada beberapa pengunjung untuk mengetahui tentang kepuasan pelayanan dimata pengunjung. Studi kepustakaan dilakukan untuk mengumpulkan informasi pendukung dalam pembahasan tugas akhir ini

Penilaian aspek pelayanan terdiri dari lima, yaitu *Tangibility* (keanekaragaman jenis produk yang ditawarkan, kualitas produk, kualitas bahan baku kulit dan penataan produk), *Reliability* (jam buka dan ketangkasan dalam memberikan pelayanan), *Responsiveness* (kemampuan karyawan untuk memberikan informasi), *Assurance* (kemampuan untuk memberi pelayanan yang prima) dan *Empathy* (tingkat suka menolong dan keramahan karyawan Praktis Magetan). Berdasarkan hasil kuesioner, pengunjung sudah merasa sangat puas. Produk yang di produksi oleh Praktis Magetan sangat beragam dan mempunyai kualitas yang baik dari segi bahan baku kulit, macam-macam model dan macam-macam jenis produk yang ditawarkan. .

Kata Kunci : Praktis, produk, pelayanan, kepuasan pengunjung.

ABSTRACT

This paper aims to know more details about Praktis leather craft home industry, to analyze how it attempts to give the service excellence and to analyze its service quality based on the visitor's satisfaction.

The methods of collecting data are direct observation, interview, distributing questionnaire and library research. Direct observation is conducted for two months to know how Praktis attempts to give the service excellence to the visitors. Interview with the staff is conducted to get the valid data and information about their service system. Distributing questionnaire to the visitors is done to know about the service quality based on visitors satisfaction. Meanwhile, the library research is done to collect some additional information in this paper.

The evaluation of the service is divided into five, that are Tangibility (diversity of product, quality of product, quality of leather raw materials used and display of products), Reliability (opening time and agility of service), Responsiveness (ability of employees to provide products information), Assurance (timeliness and agility in serving customers) and Empathy (respect for the customers, the helpfulness of Praktis, and the friendliness of the employees to the customers).

Keywords : Praktis, leather craft, service quality, customers satisfaction