

**Strategi Pencapaian PT Mas Joyo Indonesia Dalam Menentukan Kepuasan  
Pelanggan Di Jombang  
(Sub Kabuh Jombang)**

**ABSTRAK**

**Oleh:**

**Bayu Firmansyah**

**2061293**

**Dosen Pembimbing**

**Nuri Purwanto, S.ST., MM**

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan dan menganalisis strategi pencapaian PT Mas Joyo Indonesia dalam menentukan kepuasan pelanggan di Jombang (Sub Kabuh Jombang). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Analisis data yang digunakan yaitu Gioia, Corley, dan Hamilton dengan tahapan proses *grounded theory*, antara lain open coding, axial coding, selective coding. Hasil penelitian ditemukan beberapa indikator kepuasan pelanggan yang meliputi antara lain promosi, evaluasi, kualitas produk, lokasi perusahaan, posisi bisnis, kualitas layanan, hubungan pelanggan, minat beli ulang, kesesuaian harapan dan harga.

**Kata Kunci : Strategi dan Kepuasan.**