

## ABSTRAK

### ANALISIS PENERAPAN *ACTIVITY-BASED MANAGEMENT* DALAM PENINGKATAN EFISIENSI BIAYA PRODUKSI, KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN & LOYALITAS PELANGGAN

(Studi Kasus pada Kedai Tanya)

Az Zahra Devandra Putri  
NIM : 202114003  
Universitas Sanata Dharma  
2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *Activity-Based Management* dalam peningkatan efisiensi biaya produksi, kualitas layanan, kepuasan pelanggan & loyalitas pelanggan melalui studi kasus yang dilakukan di Kedai Tanya. Latar belakang penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *Activity-Based Management* sehingga mampu meningkatkan efisiensi biaya produksi, kualitas layanan, kepuasan pelanggan & loyalitas pelanggan yang di peroleh Kedai Tanya

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif melalui studi kasus sebagai jenis penelitiannya. Penelitian ini dilakukan di Kedai Tanya pada rentang waktu Desember 2023 hingga Januari 2024. Semua data dikumpulkan dari wawancara dan dokumentasi sebagai teknik penelitian utama. Selanjutnya, metode teknik analisis data yang di gunakan adalah deskriptif.

*Activity-Based Management* dapat membantu Kedai Tanya dalam menurunkan total biaya aktivitasnya dari Rp98.497.000 menjadi Rp83.117.600 atau setara 15,61%. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa penerapan *Activity-Based Management* cukup dikatakan layak karena dapat meningkatkan efisiensi biaya di Kedai Tanya.

**Kata Kunci** : *Activity-Based Management*, Kedai, Efisiensi

**ABSTRACT**

***ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF ACTIVITY-BASED  
MANAGEMENT IN INCREASING PRODUCTION COST EFFICIENCY,  
SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION & CUSTOMER  
LOYALTY***

***(Case Study at Kedai Tanya)***

Az Zahra Devandra Putri  
NIM : 202114003  
Sanata Dharma University  
2023

*The study aims to determine how the application of Activity-Based Management improves production cost efficiency, service quality, customer satisfaction & customer loyalty through a case study conducted at Kedai Tanya. The background of this study is to find out the application of Activity-Based Management to increase production cost efficiency, service quality, customer satisfaction & customer loyalty achieved by Kedai Tanya.*

*This study was conducted using qualitative methods through case study as a type of research. This study was conducted at Kedai Tanya from December 2023 to January 2024. All data was collected through interviews and documentation as the main research techniques. In addition, the data analysis technique method used is descriptive.*

*Activity-Based Management helped Kedai Tanya to reduce its total activity cost from Rp98,497,000 to Rp83,117,600 which is equivalent to 15.61% reduction. This showed that the application of Activity-Based Management is feasible because it improved the cost efficiency of Kedai Tanya.*

***Keywords : Activity-Based Management, Store, Efficiency***