

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Melalui Manajemen Produksi Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada *Home industry* Sari Temu Minuman Rasa Buah di Desa Tanjungtani Kecamatan Prambon Kabupaten Nganjuk)” ini ditulis oleh Abdur Rouf Dzunuroin, NIM 17402163655 pembimbing Dr. Qomarul Huda, M.Ag.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan banyaknya faktor-faktor yang timbul dalam loyalitas pelanggan. Diantaranya kepuasan, ikatan emosi, kepercayaan, kemudahan dan pengalaman dengan perusahaan. Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, sebuah perusahaan harus mempunyai strategi-strategi untuk diimplementasikan. Pada *home industry* sari temu minuman rasa buah untuk mampu mempertahankan loyalitas pelanggan mereka menerapkan beberapa aspek dalam manajemen produksi yang berupa perencanaan, pengendalian, dan pengawasan produksi untuk menciptakan loyalitas.

Fokus penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Bagaimana strategi yang dilakukan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan melalui manajemen produksi perspektif ekonomi Islam pada *Home industry* Sari Temu Minuman Rasa Buah di Desa Tanjungtani Kecamatan Prambon Kabupaten Nganjuk? (2) Bagaimana kekuatan dan kelemahan dalam strategi mempertahankan loyalitas pelanggan melalui manajemen produksi perspektif ekonomi Islam pada *Home industry* Sari Temu Minuman Rasa Buah di Desa Tanjungtani Kecamatan Prambon Kabupaten Nganjuk

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara secara mendalam terhadap informan. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan teknik analisis studi lapangan yang mencari aspek-aspek keterkaitan dari manajemen produksi dan analisis faktor internal berupa kekuatan dan kelemahan pada perusahaan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Strategi mempertahankan loyalitas pelanggan melalui manajemen produksi perspektif ekonomi islam adalah melakukan perencanaan produksi dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas produk, melakukan pengendalian produksi dengan melaksanakan tahapan perencanaan produksi yang sesuai dengan sasaran (segmentasi pasar), dan melakukan pengawasan produksi dengan mempertahankan kualitas dan efisiensi waktu. 2) Faktor internal yang menjadi kekuatan yaitu industri milik pribadi, memiliki izin usaha dan hak merek, produk yang dihasilkan tetap dan sesuai dengan ciri khas, mempertahankan kualitas produk dengan menjaga hubungan baik antar pemilik dengan karyawan dan mampu bertahan dengan kemasan produk yang tradisional. Faktor kelemahannya produksi dilakukan dengan waktu yang tidak pasti, tidak memanfaatkan kecanggihan teknologi sebagai media pemasaran, kemasan produk yang digunakan masih terbilang tradisional

Kata Kunci : Loyalitas Pelanggan, Manajemen Produksi, Ekonomi Islam

ABSTRACT

Thesis with the title "Strategies to Maintain Customer Loyalty Through Production Management Perspective of Islamic Economics (Study on Sari Industry Fruit Juice Drinks Gathering in Tanjungtani Village, Prambon District, Nganjuk Regency)" was written by Abdur Rouf Dzunuroin, NIM 17402163655 supervisor Dr. Qomarul Huda, M.Ag.

This research is motivated by the many factors that arise in customer loyalty. Among them are satisfaction, emotional ties, trustworthiness, convenience and experience with the company. To maintain customer loyalty, a company must have strategies to implement. In the *home industry* the fruit juice drink gathering to be able to maintain customer loyalty they apply several aspects of production management in the form of planning, controlling, and controlling production to create loyalty.

The focus of research in writing this thesis is (1) What is the strategy carried out in maintaining customer loyalty through the management of the perspective of the production of Islamic economics in the *Home industry* Sari Rasa Fruit Drinks in Tanjungtani Village, Prambon District, Nganjuk Regency? (2) How are the strengths and weaknesses in the strategy of maintaining customer loyalty through the management of the perspective of the production of the Islamic economy in the *Home industry* Sari Temu Buah Rasa in Tanjungtani Village, Prambon District, Nganjuk Regency.

In this study the approach used is a qualitative approach. With data collection techniques through in-depth interviews with informants. Sources of data in this study use primary and secondary data. This study uses a field study analysis technique that looks for aspects of the interrelationship of production management and internal factor analysis in the form of strengths and weaknesses in the company. The results of this study indicate that: 1) The strategy of maintaining customer loyalty through Islamic economic perspective production management is to conduct production planning by paying attention to the quality and quantity of products, controlling production by carrying out the stages of production planning in accordance with the target (market segmentation), and conducting production supervision by maintaining quality and time efficiency. 2) Internal factors that become strengths are private-owned industries, business licenses and brand rights, products that are produced permanently and in accordance with the characteristics, maintain product quality by maintaining good relations between owners and employees and are able to survive with traditional product packaging. The weakness factor is that production is carried out with an uncertain time, does not utilize technological sophistication as a marketing medium, product packaging used is still fairly traditional.

Keywords: Customer Loyalty, Production Management, Islamic Economy