

ABSTRAK

Skripsi dengan judul **“Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Dagang Maju (Studi Pada Usaha Dagang Maju Desa Bungur Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung)”** ini ditulis oleh Halimatus Sa’diyah, NIM 17402163275, Pembimbing Dyah Pravitasari, S.E., M.S.A. NIP 197701022 01403 2 001.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh isu loyalitas pelanggan yang mengalami ketidakpuasan terhadap perusahaan, maka pelanggan yang kecewa itu akan direbut oleh pesaing. Upaya mempertahankan pelanggan harus mendapat prioritas yang lebih besar dibanding upaya mendapatkan pelanggan baru. Dengan demikian mempertahankan pelanggan merupakan persoalan strategik kunci yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Tentunya, hal ini dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan. Tingkat pendapatan konsumen yang semakin meningkat dan alternatif tempat pembelian yang semakin banyak akan menimbulkan kebebasan konsumen dalam memilih produk. Kepuasan atau ketidakpuasan terhadap atribut yang dimiliki produk akan mempengaruhi sikap konsumen dalam mengambil keputusan selanjutnya. Fokus penelitian dalam penulisan ini adalah 1) Bagaimana Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Usaha Dagang Maju Karangrejo Tulungagung ?, 2) Apa Kendala-kendala Usaha Dagang Maju Karangrejo Tulungagung dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan di Usaha Dagang Maju Karangrejo?, 3) Bagaimana Solusi yang dilakukan Usaha Dagang Maju Karangrejo dalam Mengatasi Kendala? 4) Bagaimana Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian Kualitatif dengan pendekatan deskriptif, peneliti mendeskripsikan secara rinci mengenai data-data dan informasi yang telah diperoleh dari UD Maju Karangrejo Tulungagung. Dengan tehnik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data tersebut nantinya akan di deskripsikan sesuai dengan keadaan yang terjadi atau yang nyata dilapangan kemudian membandingkannya dengan teori yang sudah ada yang menjadi dasar penelitian ini.

Hasil peneltian menunjukkan bahwa strategi membangun loyalitas melalui kepuasan pelanggan pada UD Maju Karangrejo Tulungagung sudah menunjukkan kemajuan. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya pelanggan yang mejadi pelanggan tetap UD Maju Karangrejo Tulungagung dalam beberapa tahun terakhir. Mereka mendapatkan kepuasan melalui pelayanan dan barang yang diproduksi dengan baik. Untuk mengapresiasi pelanggan ini, UD Maju Karangrejo Tulungagung memberikan beberapa bingkisan kepada pelanggan yang menjadi pelanggan tetap. Dari sini UD Maju Karangrejo Tulungagung mampu mencapai tingkat pendapatata yang lebih besar.

Kata Kunci : Strategi, Loyalitas, Kepuasan, Pelanggan

ABSTRACT

This thesis with the title "**Strategies to Build Customer Loyalty through Customer Satisfaction in Advanced Trading Enterprises (Study on Advanced Trading Business in Bungur Village, Karangrejo District, Tulungagung Regency)**" was written by Halimatus Sa'diyah, NIM 17402163275, Advisor Dyah Pravitasari, S.E., M.S.A. NIP 197701022 01403 2 001.

This research is motivated by the issue of customer loyalty who experience dissatisfaction with the company, so the customer who is disappointed will be seized by competitors. Retaining customers should have a higher priority than acquiring new customers. Thus, maintaining customers is a key strategic issue that must be considered by the company. Of course, this is meant to make a profit. The increasing level of consumer income and more alternative places of purchase will lead to consumer freedom in choosing products. Satisfaction or dissatisfaction with the attributes of the product will affect consumer attitudes in making further decisions. The focus of research in this paper is 1) How is the Strategy to Build Customer Loyalty through Customer Satisfaction in the Advanced Trading Business of Karangrejo Tulungagung?, 2) What are the Constraints of Maju Karangrejo Tulungagung Trading Business in Building Customer Loyalty through Customer Satisfaction in Karangrejo Advanced Trading Business ?, 3) What is the solution for Karangrejo's Forward Trading Business to Overcome Constraints? 4) How is the Effect of Customer Satisfaction on Customer Loyalty.

This research is a type of qualitative research with a descriptive approach, the researcher describes in detail the data and information that has been obtained from UD Maju Karangrejo Tulungagung. With data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation. The data will later be described in accordance with the circumstances that have occurred or what is real in the field and then compare it with existing theories that are the basis of this research.

The results show that the strategy of building loyalty through customer satisfaction at UD Maju Karangrejo Tulungagung has shown progress. This can be seen from the increasing number of customers who have become regular customers of UD Maju Karangrejo Tulungagung in the last few years. They get satisfaction through services and goods that are well produced. To appreciate this customer, UD Maju Karangrejo Tulungagung provides several gifts to customers who are regular customers. From here UD Maju Karangrejo Tulungagung was able to achieve a bigger income level.

Keywords : Strategy, Loyalty, Satisfaction, Customer