

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Melalui Inovasi Produk pada UMKM (Studi pada Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar di Desa Kebonsari Kecamatan Garum Kabupaten Blitar)” ini ditulis oleh Hendra Awal Nurochim, NIM 17402163657 pembimbing Suminto, M.Pd.I.

Latar belakang penelitian ini adalah sebuah perusahaan harus mempunyai strategi yang diterapkan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Ditengah persaingan dunia industri yang sangat ketat, UMKM Opak Gambir Putri Kembar mampu mempertahankan loyalitas pelanggan melalui inovasi produk.

Fokus penelitian adalah (1) Bagaimana strategi yang dilakukan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan melalui inovasi produk pada UMKM Putri Kembar di Desa Kebonsari Kecamatan Garum Kabupaten Blitar ? (2) Bagaimana kekuatan dan kelemahan dalam strategi inovasi produk untuk mempertahankan loyalitas pelanggan pada UMKM Putri Kembar di Desa Kebonsari Kecamatan Garum Kabupaten Blitar?

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Pendekatan yang digunakan adalah studi kasus 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 dengan menelaah seluruh data yang berkaitan dengan strategi inovasi produk dan analisis faktor internal berupa kekuatan dan kelemahan pada perusahaan.

Hasil penelitian ini : 1) Sedikit inovasi akan menambah nilai produk tersebut, inovasi tidak boleh dilakukan sekali saja karena besar kemungkinan akan ditiru oleh pesaing, inovasi harus diimbangi dengan kualitas produk yang baik, inovasi harus dapat menarik minat pasar. 2) Kekuatan inovasi adalah masih jarang produk opak gambir varian rasa-rasa, usaha adalah milik pribadi, sudah memiliki legalitas usaha, menggunakan bahan perasa alami. Kelemahannya adalah produksi opak gambir varian rasa-rasa tergantung orderan, sulit mendapatkan bahan perasa alami, kurang optimal dalam manajemen persediaan.

Kata kunci : Loyalitas pelanggan, Inovasi, UMKM

ABSTRACT

The thesis entitled "Strategy for Maintaining Customer Loyalty through Product Innovation at MSMEs (studies on Micro, Small and Medium Enterprises of Opak Gambir Putri Kembar in Kebonsari Village, Garum District, Blitar Regency)" was written by Hendra Awal Nurochim, NIM 17402163657, Advisor: Suminto, M.Pd.I .

The background of this study is a company should have a strategy to be implemented for maintaining customer loyalty. In the midst of a very strict industry competition, MSMEs Opak Gambir Putri Kembar can retain customer loyalty through innovation of their products.

This study focuses on (1) How is the strategy that implemented for maintaining the customer loyalty through product innovation at the MSMEs of Putri Kembar in Kebonsari village, Garum district, Blitar regency? (2) How are the strengths and weaknesses in product innovation strategy for maintaining the customer loyalty at the MSMEs of Putri Kembar in Kebonsari village, Garum district, Blitar regency?

The researcher uses a case study approach with the data collection technique through in-depth interview to informants. Data source of this research uses primary and secondary data. This research uses field study analysis technique by examining all of the data that related to innovation product strategy and analyzing internal factors such as strengths and weaknesses of the company.

The results of this research are 1) a little innovation in a product will increase the value of the product, the innovation should not be done just once because the most likely it will be imitated by competitors, the innovation also should be balanced with the good quality of products, the innovation can attract the market interest. 2) The strengths of innovation are: the product of opak gambir with flavor variants are still rare, the business is personal property, the business has already business legality, and the business uses natural flavor ingredients. Then the weaknesses are: the production of *opak gambir* with flavor variants depends on the orders, getting the natural flavor ingredients is still difficult, and supply management is less than optimal.

Keywords: Customer Loyalty, Innovation, Msmes (UMKM)