

ABSTRAK

Penelitian dengan judul “Strategi Pengembangan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Kontruksi CV Abdi Jaya (Studi Kasus Pada Kecamatan Sumobito, Kabupaten Jombang)” ini ditulis oleh Amaliatus Solikha, NIM. 12402173094. Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. IAIN Tulungagung. Dosen Pembimbing Dyah Pravitasari, S.E., M.S.A. Penelitian ini dilatar belakangi oleh meningkatnya persaingan dalam dunia usaha dikalangan masyarakat yang disebabkan karena lapangan kerja yang belum seimbang dengan tenaga kerja. Membuka usaha bukan hal yang mudah, dan bebas dari risiko, seperti pada usaha CV Abdi Jaya, perusahaan ini bergerak pada dunia jasa kontruksi walaupun perusahaan ini masih tergolong baru, dan mampu bersaing karena memiliki strategi yang baik. Fokus dari penelitian ini adalah: (1) Bagaimana strategi pengembangan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada usaha kontruksi CV Abdi Jaya di Kecamatan Sumobito, Kabupaten Jombang? (2) Bagaimana hambatan dan solusi yang dihadapi saat melaksanakan strategi pengembangan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada usaha kontruksi CV Abdi Jaya di Kecamatan Sumobito, Kabupaten Jombang? (3) Bagaimana analisis SWOT strategi pengembangan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada usaha kontruksi CV Abdi Jaya di Kecamatan Sumobito, Kabupaten Jombang?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif jenis peneitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data menggunakan data primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan teknik analisis SWOT yang berisi keterkaitan antara faktor internal dan eksternal perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Strategi pengembangan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada CV Abdi Jaya mengutamakan kualitas Pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan pelanggan sesuai dengan prosedur dan teori yang ada, (2) Hambatan yang dihadapi CV Abdi Jaya adalah a) Kualitas Pelayanan, kualitas individu setiap pekerja yang berbeda-beda, b) Kepuasan Pelanggan, pembengkakan pada estimasi dana, c) Kepercayaan Pelanggan, kendala pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Solusi untuk mengatasi hambatan yakni a) Kepercayaan Pelanggan, rekrutmen karyawan, evaluasi dan brifing, b) Kepuasan pelanggan, dana darurat diawal kontrak untuk mengatasi kenaikan harga bahan bangunan, c) Kepercayaan Pelanggan, meningkatkan manajemen yang baik kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. (3) Analisis SWOT strategi pengembangan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada usaha kontruksi CV Abdi Jaya adalah menggunakan matrik IFAS dan EFAS menunjukkan posisi kuadran I, artinya usaha ini punya peluang lingkungan dan kekuatan yang mendorong dimanfaatkannya peluang yang ada.

Kata Kunci : Startegi Pengembangan, Loyalitas Pelanggan, Analisis SWOT.

ABSTRACT

The research with the title "Strategies Development to Increasing Consumer Loyalty in CV Abdi Jaya Construction Business (Case Study in Sumobito District, Jombang Regency)" was written by Amaliatus Solikha, NIM. 12402173094. Department of Sharia Economics, Faculty of Economics and Islamic Business. IAIN Tulungagung. Supervisor Dyah Pravitasari, S.E., M.S.A. This research is motivated by competitive competition in the business world among the community which is caused by the unbalanced work field with the workforce. Opening a business is not easy, and free from risk, such as in the business of CV Abdi Jaya, a company engaged in the construction services world, although this company is still relatively new, CV Abdi Jaya is able to compete because it has a good strategy. The focus of this research are: (1) What is the development strategy to increasing consumer loyalty in the construction business of CV Abdi Jaya in Sumobito District, Jombang Regency? (2) What are the obstacles and solutions that manifest when implementing strategies to increasing consumer loyalty in the construction business of CV Abdi Jaya in Sumobito District, Jombang Regency? (3) How is the SWOT analysis of development strategies to increasing consumer loyalty in the construction business of CV Abdi Jaya in Sumobito District, Jombang Regency?

This research uses a qualitative approach with a descriptive type of research. With data techniques, observation, and documentation. Sources of data in this study use primary and secondary data. This study uses a SWOT analysis technique which contains the linkages and relationships between internal and external factors of the company. The results showed that: (1) The development strategy to increasing customer loyalty at CV Abdi Jaya by prioritizing service quality, customer satisfaction, and customer trust to existing procedures and theories, (2) the obstacles faced by CV Abdi Jaya in improving Customer loyalty is a) Service Quality, the individual quality of each worker is different, some are good some are not good, b) Customer Satisfaction, there is swelling in the estimated funds, c) Customer Trust, constraints on service quality and customer satisfaction. Solutions to overcome existing obstacles, namely a) Customer Trust, recruitment of employees, conducting evaluations and briefings, b) Customer satisfaction, making emergency funds at the beginning of the contract to overcome conditions of rising building material prices, c) Customer Trust, by further enhancing good management on service quality and customer satisfaction. (3) SWOT analysis of development strategies to increasing consumer loyalty in CV Abdi Jaya's construction business is to use IFAS and EFAS matrices showing this business unit is in quadrant I position, meaning that this business has environmental opportunities and strengths that encourage the use of existing opportunities.

Keywords: Development Strategy, Consumer Loyalty, SWOT Analysis