

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Strategi Pengelolaan UD. AGUS Guna Meningkatkan Loyalitas Pelanggan dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus di UD. AGUS Tulungagung)” ini ditulis oleh Rosalia Dhitafiani, NIM. 12405173036, pembimbing Dr. Qomarul Huda, M.Ag.

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh semakin banyaknya pesaing yang berada pada jenis usaha yang sama dengan UD. AGUS Tulungagung, sehingga untuk mempertahankan usahanya UD. AGUS Tulungagung menerapkan strategi pengelolaan yang berguna dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada perusahaannya, seperti memperhatikan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga. Penerapan strategi pengelolaan yang tepat akan berdampak baik pada kelangsungan perusahaan sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Fokus penelitian ini adalah, 1) Bagaimana strategi pengelolaan UD. AGUS Tulungagung guna meningkatkan loyalitas pelanggan dalam perspektif islam? 2) Apa saja kendala pada strategi pengelolaan UD. AGUS Tulungagung guna meningkatkan loyalitas pelanggan dalam perspektif islam? 3) Apa saja solusi pada strategi pengelolaan UD. AGUS Tulungagung guna meningkatkan loyalitas pelanggan dalam perspektif islam?

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Sumber data yang diperoleh adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara dan dokumentasi atau foto. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, paparan data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini adalah strategi pengelolaan industri kayu UD. AGUS Tulungagung dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dilaksanakan dengan baik. Strategi pengelolaan yang diterapkan berdasarkan perspektif ekonomi islam yaitu pada kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga. Kualitas pelayanan yang diterapkan adalah dengan bertanggungjawab, bersikap ramah, jujur dan cepat tanggap terhadap konsumen, kualitas produk yang diterapkan adalah dengan memproduksi barang dengan pengerjaan yang rapi, teliti dan halus. Dalam hal harga, UD. AGUS Tulungagung menawarkan harga yang terjangkau dan sesuai dengan harga pasar, sehingga memiliki daya saing yang bagus. Kendala yang selalu dihadapi oleh UD. AGUS Tulungagung adalah pemenuhan pesanan yang terhambat dikarenakan proses distribusi yang menyebabkan barang rusak dan karena adanya karyawan yang meliburkan diri, selain itu beberapa pelanggan berusaha meminta potongan harga yang tidak dapat dikabulkan UD. AGUS Tulungagung. Solusi yang diterapkan adalah dengan bertanggungjawab yaitu pelanggan tidak perlu membayar barang yang rusak, kekosongan karyawan akan diisi karyawan lain yang mumpuni, dan untuk pelanggan yang meminta potongan harga akan ditolak dengan halus.

Kata Kunci : Strategi Pengelolaan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Loyalitas Pelanggan

## **ABSTRACT**

Thesis with the title “Analysis of UD. AGUS Tulungagung’s Management Strategy To Increase Customer Loyalty in the Perspective of Islamic Economy (Case Study at Wood Industry UD. AGUS Tulungagung)” written by Rosalia Dhitafiani, NIM. 12405173036, adviser Dr. Qomarul Huda, M.Ag.

The research in this thesis is motivated by the increasing number of competitors who are in the same type of business as UD. AGUS Tulungagung, so to maintain its business UD. AGUS Tulungagung implements management strategies that are useful in increasing customer loyalty to the company, such as paying attention to service quality, product quality and price. The implementation of the right management strategy will have a good impact on the continuity of the company so that it can increase customer loyalty.

The focus of this research is, 1) How is the management strategy of UD. AGUS Tulungagung to increase customer loyalty in an Islamic perspective? 2) What are the obstacles to the UD. AGUS Tulungagung’ management strategy to increase customer loyalty in an Islamic perspective? 3) What are the solutions to the UD. AGUS Tulungagung’s management strategy to increase customer loyalty in an Islamic perspective?

This research uses a descriptive approach with a qualitative research type. Sources of data obtained are primary data and secondary data. Data collection techniques are by observation, interviews and documentation or photos. The data analysis technique uses data reduction, data exposure and drawing conclusions.

The result of this research is UD. AGUS Tulungagung’s management strategy in increasing customer loyalty is well implemented. The management strategy applied is based on an Islamic economic perspective, namely on service quality, product quality and price. The quality of service that is applied is by being responsible, being friendly, honest and responsive to consumers, the quality of the product being applied is by producing goods with neat, thorough and smooth workmanship. In terms of price, UD. AGUS Tulungagung offers affordable prices and in accordance with market prices, so it has good competitiveness. Obstacles that are always faced by UD. AGUS Tulungagung is the fulfillment of orders that are hampered due to the distribution process that causes damaged goods and because of employees taking vacations, besides that some customers are trying to ask for price discounts that UD. AGUS Tulungagung can’t grant. The solution implemented is to be responsible, namely customers do not have to pay for damaged goods, employee vacancies will be filled by other qualified employees, and customers who ask for price discounts will be politely rejected.

**Keywords:** Management Strategy, Service Quality, Product Quality, Price, Customer Loyalty