

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Kecantikan (Studi Kasus pada Klinik Kecantikan Nikeisha Womencare Kota Blitar)” ini ditulis oleh Nanda Sukma Devi, NIM 12405183154, dengan dosen pembimbing Moh. Rois Abin, M.Pd.I.

Penelitian ini dilatar belakangi karena banyaknya klinik kecantikan yang tersebar di Indonesia pada saat ini. Hal ini dikarenakan usaha pada klinik kecantikan memiliki prospek yang menjanjikan. Salah satu usaha klinik kecantikan yang cukup besar di Kota Blitar adalah klinik Nikeisha Womencare, untuk itu penulis memilih klinik Nikeisha sebagai tempat penelitian skripsi ini.

Relationship marketing merupakan proses dimana suatu perusahaan membangun hubungan baik jangka panjang dengan customer dan calon customer, bekerjasama untuk mencapai satu tujuan yang ditentukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui relationship marketing terhadap loyalitas pelanggan yang dilakukan oleh Klinik Kecantikan Nikeisha Womencare Blitar.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah: 1) Bagaimana strategi *relationship marketing* terhadap loyalitas pelanggan pada klinik kecantikan Nikeisha Womencare Kota Blitar? 2) Bagaimana implementasi *relationship marketing* dalam upaya meningkatkan kepercayaan pelanggan pada klinik kecantikan Nikeisha Womencare? 3) Bagaimana strategi dalam meningkatkan penjualan produk dan loyalitas pelanggan pada klinik kecantikan Nikeisha Womencare?

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini berada di Klinik Kecantikan Nikeisha Womencare Blitar. Data penelitian dikumpulkan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menerangkan strategi relationship marketing terhadap loyalitas pelanggan yang dilakukan oleh klinik kecantikan Nikeisha Womencare mengutamakan kenyamanan dan pelayanan yang baik untuk pelanggan. Sebagai implementasi Relationship Marketing, Klinik Kecantikan Nikeisha Womencare selalu memberikan produk dan treatment yang bagus dengan hasil memuaskan. Dalam meningkatkan penjualan produk dan mempertahankan loyalitas pelanggan, Klinik Kecantikan Nikeisha Womencare yaitu selalu berinovasi pada produk-produknya yang berkualitas namun harganya tetap dapat terjangkau oleh semua kalangan.

Kata kunci: loyalitas pelanggan, relationship marketing, strategi

ABSTRACT

The thesis entitled "Relationship Marketing Strategy toward Customer Loyalty at Beauty Clinic Blitar (Case Study at Nikeisha Womencare Beauty Clinic Bitar)" was written by Nanda Sukma Devi, NIM 12405183154, with supervisor Moh. Rois Abin, M.Pd.I.

This research was based on the number of beauty clinics spread in Indonesia at this time. That's because beauty clinic's businesses has good prospects. One of the large beauty clinic in Blitar city is Nikeisha Womencare Clinic as the subject of the research.

Relationship marketing is a process of company to build a good long term relationship with customers and potential customers, working together to achieve a defined goal. This study aims to determine the relationship marketing to customer loyalty carried out by the Nikeisha Womencare Blitar Beauty Clinic.

The problem formulations of this research are: 1) How is the relationship marketing system on customer loyalty at the Nikeisha Womencare beauty clinic in Blitar? 2) How is relationship marketing implemented in an effort to increase customer trust in the Nikeisha Womencare beauty clinic? 3) What is the strategy to increase product sales and customer loyalty at the Nikeisha Womencare beauty clinic?

This study uses a qualitative method with a qualitative descriptive approach. The location of this research is at the Nikeisha Womencare Beauty Clinic Blitar. The research data was collected using the observation, interview and documentation method. The results of this study explain the relationship marketing strategy on customer loyalty carried out by the Nikeisha Womencare beauty clinic prioritizing comfort and good service for customers. As an implementation of Relationship Marketing, Nikeisha Womencare Beauty Clinic always provides good products and treatments with satisfying results. In increasing product sales and maintaining customer loyalty, Nikeisha Womencare Beauty Clinic is always innovating on its quality products but the price is still affordable for all people.

Keywords: customer loyalty, relationship marketing, strategy