

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Usaha Laundry dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Safana Laundry Desa Sukorejo Kulon, Kalidawir, Tulungagung)” ini ditulis oleh Puput Setia Riny, NIM. 12402183243, pembimbing Syamsul Umam, S.H.I., M.H.

Suatu usaha harus memiliki strategi dalam mempertahankan konsumen. Penerapan strategi mempertahankan konsumen ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing dan kelancaran agar memperoleh hasil yang memuaskan. Tantangan utama yang dihadapi adalah bagaimana mempertahankan loyalitas konsumen. Maka dari itu penelitian ini mengangkat permasalahan strategi mempertahankan loyalitas konsumen, dengan tujuan untuk mengetahui apa saja strategi yang digunakan dalam mempertahankan loyalitas konsumen pada usaha laundry pada Safana Laundry.

Adapun fokus penelitian dalam skripsi ini yaitu: (1) Bagaimana strategi yang digunakan dalam mempertahankan loyalitas konsumen pada Safana Laundry dalam Perspektif Ekonomi Islam?, (2) Bagaimana karakteristik loyalitas konsumen pada Safana Laundry?.

Jenis Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dan metode yang digunakan adalah menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi yang bertujuan untuk memperoleh data lapangan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Strategi dalam mempertahankan loyalitas konsumen berdasarkan perspektif Islam pada Safana Laundry yaitu strategi kualitas jasa, promosi, pelayanan (*service*), dan harga. Dari aspek ekonomi Islam, Safana Laundry dalam menjalankan usahanya tidak bertentangan dengan nilai-nilai keislaman dengan selalu bertanggung jawab, memberikan kualitas jasa terbaik dan juga pelayanan yang baik, ramah, dan sopan kepada konsumen. Selain itu juga tidak ada unsur kebohongan dalam menjalankan usaha Safana Laundry. (2) Karakteristik loyalitas konsumen terhadap penggunaan jasa laundry pada Safana Laundry yaitu melakukan pembelian berulang (*repeat order*), terbiasa menggunakan jasa Safana Laundry, menyukai dan puas dengan jasa Safana Laundry, tidak beralih tempat meskipun ada pilihan jasa laundry lain, tidak beralih meski ada jasa laundry yang lebih dekat, dan merekomendasikan kepada teman, kerabat atau orang lain.

Kata kunci : Strategi, Loyalitas Konsumen, Laundry, Ekonomi Islam.

ABSTRACT

Thesis with the title "Strategy for Maintaining Consumer Loyalty in Laundry Business in an Islamic Economic Perspective (Case Study on Safana Laundry in Sukorejo Kulon Village, Kalidawir, Tulungagung)" was written by Puput Setia Riny, NIM. 12402183243, supervisor Syamsul Umam, S.H.I., M.H.

A business must have a strategy in retaining consumers. The implementation of this customer retention strategy aims to increase competitiveness and fluency in order to obtain satisfactory results. The main challenge faced is how to maintain customer loyalty. Therefore, this study raises the issue of strategies to maintain consumer loyalty, with the aim of knowing what strategies are used to maintain consumer loyalty in the laundry business at Safana Laundry.

The focus of the research in this thesis are: (1) What are the strategies used in maintaining consumer loyalty to Safana Laundry in an Islamic Economic Perspective?, (2) What are the characteristics of consumer loyalty to Safana Laundry?.

This type of research uses qualitative research with a descriptive approach. And the method used is using interviews, observation, and documentation which aims to obtain data in the field.

The results of this study indicate that (1) the strategy in maintaining consumer loyalty based on the Islamic perspective at Safana Laundry is the strategy of service quality, promotion, service, and price. From the Islamic economic aspect, Safana Laundry in running its business does not conflict with Islamic values by always being responsible, providing the best service quality and also good, friendly, and polite service to consumers. In addition, there is no element of lying in running the Safana Laundry business. (2) Characteristics of consumer loyalty to the use of laundry services at Safana Laundry, namely making repeated purchases (repeat orders), getting used to using Safana Laundry services, liking and being satisfied with Safana Laundry services, not switching places even though there are other laundry service options, not switching even though there are laundry services that are closer, and recommend to friends, relatives or others.

Keywords: Strategy, Consumer Loyalty, Laundry, Islamic economics.