

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan melalui Manajemen Produksi Prespektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada *Home Industry* Roti Gambasan Jaya Makmur di Desa Bakung Kecamatan Udanawu Kabupaten Blitar)” ini ditulis oleh Dimas Haydar Achmad, NIM. 12402173669 dengan Pembimbing Ahmad Supriyadi, M.Pd.I.

Penelitian ini dilatar belakangi dengan banyaknya faktor-faktor yang timbul dalam loyalitas pelanggan. Diantaranya kepuasan, ikatan emosi, kepercayaan, kemudahan dan pengalaman dengan perusahaan. Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, sebuah perusahaan harus mempunyai strategi-strategi untuk diterapkan. Pada *Home Industry* Roti Gambasan Jaya Makmur dalam mempertahankan loyalitas pelanggan mereka menerapkan beberapa aspek dalam manajemen produksi yang berupa perencanaan, pengendalian, dan pengawasan produksi untuk menciptakan loyalitas.

Fokus penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah 1) Bagaimana strategi yang dilakukan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan melalui manajemen produksi prespektif ekonomi Islam pada *Home Industry* Roti Gambasan Jaya Makmur di Desa Bakung Kecamatan Udanawu Kabupaten Blitar? 2) Bagaimana kekuatan dan kelemahan dalam strategi mempertahankan loyalitas pelanggan melalui manajemen produksi prespektif ekonomi Islam pada *Home Industry* Roti Gambasan Jaya Makmur di Desa Bakung Kecamatan Udanawu Kabupaten Blitar?

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. 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 yang mencari aspek-aspek keterkaitan dari manajemen produksi dan analisis faktor internal berupa kekuatan dan kelemahan pada perusahaan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa strategi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Serta untuk menganalisa kekuatan dan kelemahan strategi mempertahankan loyalitas pelanggan melalui manajemen produksi prespektif ekonomi Islam pada *Home Industry* Roti Gambasan Jaya Makmur di Desa Bakung Kecamatan Udanawu Kabupaten Blitar.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Strategi mempertahankan loyalitas pelanggan melalui manajemen produksi prespektif ekonomi islam adalah melakukan perencanaan produksi dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas produk, melakukan pengendalian produksi dengan melaksanakan tahapan perencanaan produksi yang sesuai dengan sasaran, dan melakukan pengawasan produksi dengan mempertahankan kualitas dan efisiensi waktu. 2) Faktor internal yang menjadi kekuatan yaitu industri milik pribadi, memiliki izin usaha dan hak merek, produk yang dihasilkan tetap dan sesuai dengan ciri khas, mempertahankan kualitas produk dengan menjaga hubungan baik antar pemilik dengan karyawan. Faktor kelemahannya produksi dilakukan dengan waktu yang tidak pasti, tidak memanfaatkan kecanggihan teknologi sebagai media pemasaran.

Kata Kunci : Loyalitas Pelanggan, Manajemen Produksi, Ekonomi Islam

ABSTRACT

The thesis entitled "Strategy for Maintaining Customer Loyalty through Production Management in an Islamic Economic Perspective (Case Study on Gambasan Jaya Makmur Home Industry in Bakung Village, Udanawu District, Blitar Regency)" was written by Dimas Haydar Achmad, NIM. 12402173669 with Advisor Ahmad Supriyadi, M.Pd.I.

This research is motivated by the many factors that arise in customer loyalty. Among them are satisfaction, emotional bonding, trust, convenience and experience with the company. To maintain customer loyalty, a company must have strategies to implement. At Gambasan Jaya Makmur Home Industry Roti, to be able to maintain customer loyalty, they apply several aspects of production management in the form of planning, controlling, and supervising production to create loyalty.

The focus of the research in writing this thesis is (1) What is the strategy used to maintain customer loyalty through production management from an Islamic economic perspective at Gambasan Jaya Makmur Home Industry in Bakung Village, Udanawu District, Blitar Regency? (2) How are the strengths and weaknesses in the strategy of maintaining customer loyalty through production management from an Islamic economic perspective at Gambasan Jaya Makmur Home Industry in Bakung Village, Udanawu District, Blitar.

Regency In this study, the approach used is a qualitative approach. With data collection techniques through in-depth interviews with informants. Sources of data in this study using primary and secondary data. This study uses field study analysis techniques that look for related aspects of production management and analysis of internal factors in the form of strengths and weaknesses in the company.

This study aims to analyze the strategy in maintaining customer loyalty through production management from the perspective of Islamic Economics at Gambasan Jaya Makmur Home Industry in Bakung Village, Udanawu District, Blitar Regency. As well as to analyze the strengths and weaknesses of the strategy to maintain customer loyalty through production management from an Islamic economic perspective at the Gambasan Jaya Makmur Home Industry in Bakung Village, Udanawu District, Blitar Regency.

The results of this study indicate that: 1) The strategy to maintain customer loyalty through production management from an Islamic economic perspective is to carry out production planning by paying attention to product quality and quantity, to control production by carrying out production planning stages that are in accordance with the target, and to control production by maintaining quality and quantity. time efficiency. 2) Internal factors that become strengths are privately owned industries, have business licenses and brand rights, the products produced are permanent and in accordance with the characteristics, maintain product quality by maintaining good relations between owners and employees. The weakness factor is that production is carried out at an uncertain time, does not take advantage of technological sophistication as a marketing medium.

Keywords: Customer Loyalty, Production Management, Islamic Economy