

ABSTRAK

Skripsi dengan judul, “Strategi Pengembangan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Home Industri Bakpia Maharani Di Desa Gembleb Kabupaten Trenggalek Ditinjau Dari Pespektif Manajemen Bisnis Syariah,” ditulis oleh DelaTrianaOktavia, NIM.12405183405, pembimbing Dr. Nur Aziz Muslim, M.H.I.

Kegiatan strategi pengembangan merupakan suatu interaksi yang berusaha untuk menciptakan atau mencapai sasaran pengembangan seperti yang diharapkan yaitu untuk mencapai keberhasilan dan apapun yang sudah direncanakan berhasil atau tidaknya tergantung pada ketentuan Allah.

Fokus penelitian yang dikaji, yaitu: 1) Bagaimana Strategi Pengembangan pada Home Industri Bakpia Maharani di Desa Gembleb Kabupaten Trenggalek untuk meningkatkan Kepuasan Konsumen? 2) Bagaimana Strategi Pengembangan pada Home Industri Bakpia Maharani di Desa Gembleb Kabupaten Trenggalek dalam Perspektif Manajemen Bisnis Syariah? 3) Apa saja kendala yang dialami pemilik usaha Home Industri Bakpia Maharani di Desa Gembleb Kabupaten Trenggalek dalam kegiatan usaha?

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Artinya, pengambilan data dilakukan langsung di lapangan. Teknik pengumpulan data adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Sementara teknik analisis data adalah dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil temuan penelitian yaitu strategi pengembangan yang dilakukan oleh Bakpia Maharani adalah melakukan inovasi berbagai aneka macammue atau varian, mempromosikan produknya melalui sosial media dan *marketplace*. Dari perspektif Manajemen Bisnis Syariah, strategi yang diterapkan oleh Bakpia Maharani adalah dengan memperhatikan bahan baku dari Bakpia Maharani itu sendiri, bekerja sama dengan pedagang lain atau petani buah yang mana hal tersebut dapat mencapai kemanfaatan bersama. Sementara dari segi harga, penentuan harga lebih mengutamakan kepuasan konsumen, tidak mengambil untung yang banyak. Tetap memperhatikan pengeluaran selama proses produksi dan pengemasan. Sementara kendalanya, produk kadang ada yang gagal, harga masih ditawarkan dan Bakpia Maharani hanya ada di desa Gembleb, tentu untuk yang jauh lokasi harus menyediakan biaya ongkos kirim apabila memesan *online*. Cara mengatasinya, dengan memperbaiki produk dan harga.

Kata Kunci : Strategi Pengembangan, Kepuasan Konsumen, Manajemen Bisnis Syariah

ABSTRACT

Thesis with the title, "Development Strategies in Improving Consumer Satisfaction at Home Industry Bakpia Maharani in Gembleb Village, Trenggalek Regency From a Sharia Business Management Perspective," written by Dela Triana Oktavia, NIM.12405183405, supervisor Dr. Nur Aziz Muslim, M.H.I.

Strategy activities Development is an interaction that seeks to create or achieve development goals as expected, namely to achieve success and whatever has been planned to succeed or not dependson the provisions of Allah.

The focus of the research studied, namely: 1) What is the Development Strategy at Home Industry Bakpia Maharani in Gembleb Village, Trenggalek Regency to increase customer satisfaction? 2) What is the Development Strategy at Home Industry Bakpia Maharani in Gumbleb Village, Trenggalek Regency in the perspective of sharia management? 3) What are the obstacles experienced by business owners at Home Industry Bakpia Maharani in Gumbleb Village, Trenggalek Regency in business activities?

In this study, the research methodus edis a qualitative research method. Thismeans that data collection is carried out directly in the field. Data collection techniques are interviews, observation and documentation. While the data analysis techniques are data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

Based on the research findings, the development strategy Bakpia Maharani is to innovate various kinds of cakes or variants, promote their products through social media and market places. From the perspective of Sharia Business Management, the strategy implemented by Bakpia Maharani is to pay attention to other aw materials from Bakpia Maharani it self, in collaboration with ther traders or fruit farmers where this can achieve mutual benefit. Meanwhile, in terms of price, price determination prioritizes customer satisfaction, does not take much profit. Keep paying attention to expenses during the production and packaging process. Meanwhile, the problem is that sometimes products fail, prices are stillne got ia bleand Bakpia Maharani is only available in Gumbleb village, of course, for those who are far away, they must provide shipping costs when or dering online. The solutiont this is to improve products and prices.

Keywords: *Development Strategy, customer satisfaction, Sharia Business Management.*