

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan Prima, Penetapan Harga, dan Diskon terhadap Loyalitas Pelanggan pada Usaha Percetakan Maju Mapan Print dalam Prespektif Islam” ini ditulis oleh Rian Agus Triana, NIM. 1240517315, pembimbing Suminto, M.Pd.I. Penelitian ini dilatar belakangi perkembangan di bidang ekonomi industry yang semakin ketat, terutama pada bidang percetakan. Para pelaku usaha percetakan harus memiliki daya saing dan srategi tersendiri supaya keberadaanya tetap diakui dan dapat menarik pelanggan serta mempertahankanya. Memeprtahankan pelanggan yang loyal lebih menguntungkan perusahaan dimana pelanggan yang loyal menjadi asset yang vital bagi perusahaan. Dalam menjaga loyalitas pelanggan islam sendiri menganjurkan untuk senantiasa menjaga hubungan dengan berbagai golongan (bukan dalam bentuk aqidah) dengan memberikan kualitas jasa yang baik. Factor yang dapat mempengaruhi hal tersebut yaitu, pelayanan prima, penetapan harga, dan diskon.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah pelayanan prima berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Usaha Percetakan Maju Mapan Print dalam perspektif islam? (2) Apakah penetapan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Usaha Percetakan Maju Mapan Print dalam perspektif islam? (3) Apakah diskon berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Usaha Percetakan Maju Mapan Print dalam perspektif islam? (4) Apakah pelayanan prima, penetapan harga, dan diskon secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Usaha Percetakan Maju Mapan Print dalam perspektif Islam?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kolerasional. Teknik sampling yaitu menggunakan *Sampling Purposive*. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 40 responden yang terdiri dari pelanggan Percetakan Maju Mapan Print. Metode analisis deskriptif kuantitatif untuk mengkaji dan mengukur nilai rata-rata dari tanggapan responden.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Prima dan Diskon secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, sedangkan variable Penetapan Harga secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Secara bersama – sama variable Pelayanan Prima, Penetapan Harga, dan Diskon berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di percetakan Maju Mapan Print.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Penetapan Harga, Diskon, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of Excellent Service, Pricing, and Discounts on Customer Loyalty in Maju Mapan Print Printing Business in an Islamic Perspective" was written by Rian Agus Triana, NIM. 1240517315, Suminto's supervisor, M.Pd.I. This research is motivated by developments in the increasingly stringent industrial economy, especially in the printing sector. Printing business actors must have their own competitiveness and strategy so that their existence is still recognized and can attract customers and retain them. Maintaining loyal customers is more profitable for the company where loyal customers become a vital asset for the company. In maintaining customer loyalty, Islam itself recommends to always maintain relationships with various groups (not in the form of *aqidah*) by providing good quality services. Factors that can influence this are, excellent service, pricing, and discounts.

The formulation of the problem in this research are: (1) does excellent service affect customer loyalty in Maju Mapan Print Printing Business in an Islamic perspective? (2) Does pricing affect customer loyalty in Maju Mapan Print Printing Business in an Islamic perspective? (3) does the discount affect customer loyalty in Maju Mapan Print Printing Business in an Islamic perspective? (4) do excellent service, pricing, and discounts simultaneously affect customer loyalty in Maju Mapan Print Printing Business in an Islamic perspective?

This research uses a quantitative approach with the type of correlational research. sampling technique is using *purposive sampling*. The number of samples used in this study was 40 respondents consisting of Maju Mapan Print customers. Descriptive quantitative analysis method to examine and measure the average value of the respondents' responses.

The results of this study indicate that the Excellent Service and Discount variables partially have no significant effect on Customer Loyalty, while the Pricing variable partially has a significant influence on Customer Loyalty. Together the variables of Excellent Service, Pricing, and Discounts have a positive and significant impact on Customer Loyalty in Maju Mapan Print.

Keywords: Excellent Service, Pricing, Discounts, Customer Loyalty.