

ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan melalui Harga dan Kualitas Pelayanan" (Studi kasus pada UD. Primadona di Desa Jabalsari, Sumbergempol, Tulungagung) ini ditulis oleh Ajrin Rinaldi, NIM 12405183243, Pembimbing: Dr. Asmawi, M. Ag.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persaingan dunia bisnis saat ini menjadi semakin ketat. Banyaknya kompetitor yang memiliki produk sejenis. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus mempunyai strategi untuk mempertahankan pelanggannya agar tetap loyal sehingga terciptanya loyalitas pelanggan terhadap produk perusahaan.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah (1) Bagaimana perencanaan strategi mempertahankan loyalitas pelanggan melalui harga dan kualitas pelayanan pada UD. Primadona? (2) Bagaimana pelaksanaan strategi mempertahankan loyalitas pelanggan melalui harga dan kualitas pelayanan pada UD. Primadona? (3) Bagaimana pengawasan strategi mempertahankan loyalitas pelanggan pada UD. Primadona?

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui perencanaan strategi mempertahankan loyalitas pelanggan melalui harga dan kualitas pelayanan pada UD. Primadona. (2) Untuk mengetahui pelaksanaan strategi mempertahankan loyalitas pelanggan melalui harga dan kualitas pelayanan pada UD. Primadona. (3) Untuk mengetahui pengawasan strategi mempertahankan loyalitas pelanggan melalui harga dan kualitas pelayanan pada UD. Primadona.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Sumber data yang dipakai peneliti adalah sumber data primer yaitu dari hasil wawancara secara langsung dan sumber data sekunder dari sumber buku. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa UD. Primadona dalam mempertahankan loyalitas pelanggan yaitu dengan melakukan strategi perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan. Strategi perencanaan yaitu dengan membuat visi dan misi perusahaan, membuat struktur organisasi perusahaan dan menentukan kebutuhan yang diinginkan pelanggan. Strategi pelaksanaan yaitu dengan menjaga kualitas produk melalui selektif dalam hal pemilihan bahan baku, kebersihan proses produksi, dan ramah dalam hal pelayanan. Strategi pengawasan yaitu mengajak seluruh pekerjanya disiplin terutama dalam hal kebersihan dan mengawasi produk yang hampir kadaluarsa dengan mengganti dengan produk baru.

Kata Kunci : *Loyalitas Pelanggan, Harga dan Kualitas Pelayanan*

ABSTRACT

This thesis with the title "Strategy to Maintain Customer Loyalty through Price and Quality of Service" (Case study at UD. Primadona in Jabalsari Village, Sumbergempol, Tulungagung) was written by Ajrin Rinaldi, NIM 12405183243, Supervisor: Dr. Asmawi, M. Ag.

This research is motivated by the competition in the business world today is becoming increasingly fierce. The number of competitors who have similar products. Therefore, every company must have a strategy to keep its customers loyal so as to create customer loyalty to the company's products.

The focus of the research in this thesis is (1) How to plan a strategy to maintain customer loyalty through price and service quality at UD. Primadona? (2) How to implement the strategy to maintain customer loyalty through price and service quality at UD. Primadona? (3) How to monitor strategy to maintain customer loyalty at UD. Primadona?

The aims of this research are (1) to find out strategic planning to maintain customer loyalty through price and service quality at UD. Primadona. (2) To determine the implementation of the strategy to maintain customer loyalty through price and service quality at UD. Primadona. (3) To find out the monitoring strategy of maintaining customer loyalty through price and service quality at UD. Primadona.

This study uses a descriptive qualitative approach. Sources of data used by researchers are primary data sources, namely the results of direct interviews and secondary data sources from book sources. Data collection techniques using the method of observation, interviews and documentation.

The results showed that UD. Primadona in maintaining customer loyalty is by carrying out a planning, implementation and monitoring strategy. The planning strategy is to create the company's vision and mission, create the company's organizational structure and determine the customer's desired needs. The implementation strategy is to maintain product quality through being selective in terms of selection of raw materials, cleanliness of the production process, and friendliness in terms of service. The supervision strategy is to invite all employees to be disciplined, especially in terms of cleanliness and to supervise products that are almost expired by replacing them with new products.

Keywords: Customer Loyalty, Price and Service Quality