

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Pengembangan Usaha Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Warkop Dream Coffee Jl. Mahakam No.93 Kota Blitar)” ini ditulis oleh Muhammad Khoirurroziq NIM. 12402183334, Pembimbing: Dr. Kutbuddin Aibak, S.Ag. M.H.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya loyalitas konsumen. Loyalitas konsumen merupakan komitmen konsumen bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang. Strategi pengembangan usaha merupakan alat yang digunakan dalam meningkatkan loyalitas konsumen, karena didalamnya perusahaan melakukan tindakan pengembangan usaha dari berbagai aspek seperti produksi dan pengolahan, pemasaran, SDM, teknologi dan lain-lain.

Tujuan dalam penelitian ini adalah (1) faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi pengembangan usaha yang dilakukan warkop Dream Coffee. (2) Untuk mendeskripsikan strategi pengembangan usaha yang dilakukan warkop Dream Coffee. (3) Untuk menganalisis strategi pengembangan usaha yang dilakukan warkop Dream Coffee.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus (*case research*). Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik analisis data melalui kondensasi data, penyajian data (*data display*), verifikasi/ penarikan kesimpulan, dan analisis SWOT. Pengecekan keabsahan data dengan menggunakan triangulasi dan perpanjangan kehadiran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Faktor-faktor internal yang mempengaruhi pengembangan usaha Warkop Dream Coffee adalah sumber daya (SDM). Faktor eksternal yang mempengaruhi pengembangan usaha adalah persaingan usaha. (2) Strategi pengembangan usaha yang dilakukan warkop Dream Coffee yaitu memanfaatkan teknologi, mengoptimalkan potensi dan sumber daya karyawan, melakukan diversifikasi produk untuk mempertahankan dan mengembangkan produk, dan memanfaatkan dukungan pemerintah. (3) Strategi pengembangan usaha yang dilakukan warkop Dream Coffee dalam meningkatkan loyalitas konsumen sesuai dengan perspektif Ekonomi Islam yaitu menjaga nilai-nilai kedisiplinan dan keharmonisan dalam bekerja. Strategi pengembangan usaha sesuai dengan prinsip ekonomi syariah yang menekankan kepada empat sifat, antara lain kesatuan (*unity*), keseimbangan (*equilibrium*), kebebasan (*free will*), dan tanggung jawab (*responsibility*). Strategi pengembangan usaha sesuai dengan etika bisnis Islam tidak mengandung unsur *maysir*, *gharar* (ketidakjelasan), dan riba.

Kata kunci: Strategi Pengembangan Usaha, Loyalitas Konsumen, Perspektif Ekonomi Islam.

ABSTRACT

This thesis entitled “Business Development Strategy in Increasing Consumer Loyalty from an Islamic Economic Perspective (Case Study of Warkop Dream Coffee Jl. Mahakam No.93 Kota Blitar)” was written by Muhammad Khoirurroziq NIM. 12402183334, Advisor: Dr. Kutbuddin Aibak, S.Ag. M.H.I.

This research is motivated by the importance of consumer loyalty. Customer loyalty is a deeply held customer commitment to re-subscribe or re-purchase. The business development strategy is a tool used to increase consumer loyalty, because in it the company carries out business development actions from various aspects such as production and processing, marketing, human resources, technology and others.

The objectives of this research are (1) internal and external factors that influence the business development of Dream Coffee warkop. (2) To describe the business development strategy carried out by Warkop Dream Coffee. (3) To analyze the business development strategy carried out by Warkop Dream Coffee.

This research used a qualitative approach with a case study type of research (case research). Data collection techniques using observation, in-depth interviews, and documentation. Data analysis techniques through data condensation, data display, verification/conclusion, and SWOT analysis. Checking the validity of the data by using triangulation and extending attendance.

The results of the research show that: (1) The internal factors that influence Warkop Dream Coffee business development are resources (HR). The external factor that influences business development is business competition. (2) The business development strategy carried out by Warkop Dream Coffee is utilizing technology, optimizing employee potential and resources, diversifying products to maintain and develop products, and utilizing government support. (3) The business development strategy carried out by Warkop Dream Coffee in increasing consumer loyalty is in accordance with the perspective of Islamic Economics, namely maintaining the values of discipline and harmony at work. The business development strategy is in accordance with Islamic economic principles which emphasize four characteristics, including unity, balance, freedom and responsibility. The business development strategy in accordance with Islamic business ethics does not contain elements of maysir, gharar (obscurity), and usury.

Keywords: *Business Development Strategy, Consumer Loyalty, Islamic Economic Perspective.*