

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Sarana Prasarana Sebagai Strategi Meningkatkan Loyalitas Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam”(Studi Kasus Resto Winna Joglo Tulungagung) ini ditulis oleh Satria Eka Yudha Pangestu, NIM. 12402183368, dengan Pembimbing Prof. Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Resto Winna Joglo Ngujung Tulungagung yang telah berkomitmen untuk sarana prasarana sebagai strategi dengan tujuan untuk meningkatkan loyalitas konsumen di Resto Winna Joglo. Menurut peneliti hal ini sangatlah menarik untuk diambil penelitian, dikarenakan Resto Winna Joglo memiliki konsep desain tradisional yang mengangkat adat Jawa di perkembangan zaman modern ini. Kebanyakan masyarakat zaman modern ini lupa dengan adat yang dimilikinya.

Fokus Penelitian adalah 1) Bagaimana sarana prasarana yang disediakan oleh Resto Winna Joglo dalam meningkatkan loyalitas konsumen 2) bagaimana sarana prasarana tersebut dapat meningkatkan loyalitas konsumen di Resto Winna Joglo 3) bagaimana strategi sarana prasarana di Resto Winna Joglo ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sedangkan sumber data yang diperoleh dari hasil pengamatan melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi. Sedangkan teknik analisis yang digunakan melalui tahap pemilihan hal pokok dan hal penting di lapangan, sehingga pemaparan data bisa dipahami pada kasus yang saat itu diteliti. Terakhir dengan menyimpulkan memperoleh tujuan dari sebuah penelitian.

Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa 1) Resto Winna Joglo menyediakan sarana prasarana dalam meningkatkan loyalitas konsumen meliputi kapasitas rumah makan yang mencakup jumlah meja dan kursi yang sudah mencukupi para pelanggan, Interior yang digunakan berhasil menarik para pelanggan, Fasilitas perlatan dapur yang sudah mencukupi, Fasilitas restoran yang meliputi toilet, mushola, area parkir sudah mencukupi para pelanggan maupun karyawan, Kebersihan yang terjaga, dan pemilik serta para staf mengadakan pelatihan khusus untuk para karyawan dalam meningkatkan skill para karyawan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan. 2) Dalam sarana prasarana tersebut dapat berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, para pelanggan sudah mendapatkan kepuasan terhadap sarana prasarana yang berada di Resto Winna Joglo. Para pelanggan melakukan kunjungan lebih dari satu kali, merekomendasikan kepada masyarakat lain, dan membicarakan tentang hal-hal positif dari pengalaman berkunjung di Resto Winna Joglo. 3) Pemilik Resto mengintegrasikan prinsip-prinsip ekonomi Islam dalam perencanaan dan implementasi strategi sarana prasarana yang berada di Resto Winna Joglo, dan Resto Winna Joglo memiliki aspek khusus dari sarana prasarana yang dirancang dengan mempertimbangkan nilai-nilai ekonomi Islam, seperti keadilan, keberlanjutan dan berbagi keuntungan

Kata Kunci: Sarana Prasarana, Loyalitas Konsumen, Ekonomi Islam

ABSTRACT

The thesis with the title "Facilities and Infrastructure as a Strategy to Increase Consumer Loyalty in an Islamic Economic Perspective" (Case Study of Resto Winna Joglo Tulungagung) was written by Satria Eka Yudha Pangestu, NIM. 12402183368, with Supervisor Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

This research is motivated by Resto Winna Joglo Ngujang Tulungagung which has committed to infrastructure as a strategy with the aim of increasing consumer loyalty at Resto Winna Joglo. According to researchers, this is very interesting for research, because Resto Winna Joglo has a traditional design concept that elevates Javanese customs in modern times. Most people in this modern era have forgotten their traditions.

The focus of the research is 1) how the infrastructure provided by Winna Joglo Resto increases consumer loyalty 2) how these infrastructure facilities can influence consumer loyalty at Winna Joglo Resto 3) what is the infrastructure strategy at Winna Joglo Resto viewed from an Islamic Economics Perspective.

This research uses qualitative research methods with descriptive research type. Meanwhile, data sources are obtained from observations, interviews and documentation. Meanwhile, the analysis technique used goes through the stage of selecting the main and important things in the field, so that the data presented can be understood in the case currently being studied. Finally, by concluding, we obtain the objectives of a research.

The results of this research show that Resto Winna Joglo provides infrastructure to increase consumer loyalty, including restaurant capacity which includes a sufficient number of tables and chairs for customers, the interior used is successful in attracting customers, adequate kitchen equipment, and adequate restaurant facilities. including toilets, prayer rooms, sufficient parking areas for customers and employees, cleanliness is maintained, and the owner and staff hold special training for employees to improve employees' skills in providing service to customers. These infrastructure can influence consumer loyalty, customers have received satisfaction with the infrastructure at Winna Joglo Resto. Customers visit more than once, recommend to other people, and talk about positive things from their experience of visiting Resto Winna Joglo. The restaurant owner integrates Islamic economic principles in the planning and implementation of infrastructure strategies at Winna Joglo Resto, and Winna Joglo Resto has special aspects of infrastructure that are designed by considering Islamic economic values, such as justice, sustainability and profit sharing.

Keywords: Infrastructure, Consumer Loyalty, Islamic Economy