

## ABSTRAK

Penelitian dengan judul Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan untuk mencapai keunggulan bersaing yang berkelanjutan di stasiun pengisian bahan bakar umum Kalangan Ngunut Tulungagung ini ditulis oleh Rosita Sholihati, dengan NIM 1742143245, Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dan dibimbing oleh Bapak Dede Nurohman, M.Ag.

Dalam era globalisasi perdagangan dunia mengakibatkan perubahan yang cepat pada lingkungan bisnis. Oleh karena itu setiap perusahaan yang ingin mempertahankan kelangsungan usahanya maka harus menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada dan harus memiliki keunggulan yang kompetitif. SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung sebagai salah satu usaha cabang Mayangkara Group yang tercatat mempunyai 138 pelanggan partai besar yang tersebar dari 3 kecamatan di Tulungagung. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana strategi perusahaan dalam membangun loyalitas pelanggan di SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung? (2) Apa kendala-kendala perusahaan dalam membangun loyalitas pelanggan di SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung? (3) Bagaimana solusi yang dilakukan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung dalam mengatasi kendala? adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan strategi dalam membangun loyalitas pelanggan di SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung, Untuk menganalisis kendala-kendala perusahaan dalam membangun loyalitas pelanggan di SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung, Untuk mengetahui solusi yang dilakukan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung dalam mengatasi kendala.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, pemilihan lokasi penelitian yang dipilih bertempat di SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung Jalan Raya Demuk – Kalangan 54.66214. Subyek penelitian ditujukan pada Manajer, karyawan dan Pelanggan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung. Pengumpulan data melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang dilakukan dengan prosedur yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa strategi yang dilakukan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung dalam membangun loyalitas pelanggan adalah reputasi merk, kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan. Dan kendala-kendala yang dihadapi ada dua yaitu kendala internal dan eksternal. Solusi yang dilakukan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung dalam mengatasi kendala ialah lebih selektif dalam rekrutmen karyawan baru, menyiapkan persediaan uang receh dan penambahan karyawan saat menjelang lebaran. Selain itu juga mengadakan briefing sebelum kerja. Karena membutuhkan petugas yang benar-benar sabar dalam menghadapi pelanggan dan memberikan pengertian antara pelanggan roda empat dan roda dua saat terjadi selisih paham, setiap 1 mobil setelah itu 2-3 pengendara motor secara bergantian dilayani.

**Kata kunci :** Strategi, loyalitas pelanggan, keunggulan bersaing, SPBU

## ABSTRACT

The study entitled Building Customer Loyalty Strategies to achieve sustainable competitive advantage in the gas station Kalangan Ngunut Tulungagung written by Rosita Sholihati, with NIM 1742143245, Department of Islamic Economics Faculty of Economics and Business Islam, and led by Mr. Dede Nurohman, M.Ag.

In the era of globalization of world trade led to the rapid changes in the business environment. Therefore, any company that wants to maintain the continuity of their business that must adapt to the changes that exist and must have a competitive advantage. Gas stations Kalangan Ngunut Tulungagung as one branch of business Mayangkara Group recorded a large party has 138 customers spread from three districts in Tulungagung. The problems of this study are (1) How the company's strategy to build customer loyalty in gas stations Kalangan Ngunut Tulungagung? (2) What are the constraints companies in building customer loyalty in gas stations Kalangan Ngunut Tulungagung? (3) How do gas stations solutions Kalangan Ngunut Tulungagung in overcoming obstacles? as for the purpose of this study was to describe the strategy to build customer loyalty in gas stations Kalangan Ngunut Tulungagung, To analyze the constraints companies in building customer loyalty in gas stations Kalangan Ngunut Tulungagung, To find solutions that do gas stations Kalangan Ngunut Tulungagung in overcoming obstacles.

This research is using qualitative descriptive study, the selected research locations of gas stations Kalangan Tulungagung Ngunut located in Highway Demuk - Kalangan 54.66214. The research subject is aimed at managers, employees and customers of gas stations Kalangan Ngunut Tulungagung. The collection of data through observation, interview and documentation. Data analysis was conducted with the procedure of data collection, data reduction, data presentation and conclusion.

The results showed that the strategy undertaken Kalangan Ngunut Tulungagung gas station in building customer loyalty is brand reputation, customer trust and customer satisfaction. And the constraints faced by there are two internal and external constraints. The solutions that do gas stations Kalangan Ngunut Tulungagung in overcoming obstacles is more selective in the recruitment of new employees, set up a dime and additional supplies current employees before Eid. It also held a briefing prior to employment. Because it requires officers who really patient in dealing with customers and provide customer understanding between four wheels and two wheels during a disagreement, every one car after it 2-3 motorist alternately served.

**Keywords** : Strategy, customer loyalty, competitive advantage, filling stations