

ABSTRAK

Ilham Rofiqi, 2022, Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Batik (Studi Kasus Pada Usaha Batik Maduraku Batikku Di Desa Klampar Pamekasan), Skripsi, Program Studi Ekonomi Syari'ah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Madura.

Pembimbing: Ach Baiquni, M.Ag

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan Batik Maduraku Batikku.

Loyalitas pelanggan merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang dan membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk maupun jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut yang membutuhkan waktu yang cukup lama melalui proses pembelian yang terjadi secara berulang-ulang.

Berdasarkan hal tersebut maka fokus penelitian yang dihasilkan pertama yaitu Bagaimana cara membangun loyalitas pelanggan batik pada usaha batik Maduraku Batikku di Desa Klampar Pamekasan?, kedua Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan batik pada usaha batik Maduraku Batikku di Desa Klampar Pamekasan?

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif, sumber data yang diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi dari beberapa informan seperti pemlik Maduraku Batikku, pengrajin, dan pelanggan Maduraku Batikku. Dan untuk pengecekan data dan kekuatan pengamatan melalui triangulasi sumber dan metode.

Hasil dari penelitian ini, menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan, pengalaman dalam usaha sangatlah diutamakan demi upaya mendapatkan kepercayaan yang memuaskan pelanggan yang kita miliki, khususnya dalam usaha batik, karena akan menjadi tolak ukur dengan usaha orang lain. Strategi dalam membangun loyalitas pelanggan batik pada usaha batik Maduraku Batikku sangatlah memuaskan terhadap pelanggan dan kualitas produknya sangatlah bagus, sehingga dengan hal ini pelanggan tetap loyal dan ingin kembali untuk membeli batik hasil produksi Maduraku Batikku.