

## ABSTRAK

Kurnia Nurman Suryani, 2023, *Analisis Loyalitas Pelanggan pada Merdeka Tailor Pamekasan*, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN), Dosen Pembimbing: Dr. Farid Firmansyah, S.E., M.M.

**Kata Kunci:** Loyalitas Pelanggan, *Fashion*, Kepuasan.

Dalam industri *fashion* di era global saat ini, masyarakat memilih untuk membeli pakaian jadi hasil produksi industri *fast fashion* karena dinilai lebih efisien dari segi waktu dan harga. Selain itu, juga karena produk *fast fashion* dapat dijumpai dimana-mana dan telah menyebar ke seluruh wilayah. *Fast fashion* menimbulkan persaingan ketat dalam industri mode dan hal-hal yang terkait di dalamnya. Oleh karena itu, pemilik usaha yang usahanya berkaitan dengan dunia mode harus mempunyai strategi yang tepat agar usahanya dapat terus bertahan. Merdeka Tailor adalah salah satu usaha jahit di Pamekasan yang masih terus beroperasi hingga saat ini. Berbeda dengan tailor lain, Merdeka Tailor Pamekasan hanya melayani jasa jahit untuk pakaian pria saja namun tetap tidak pernah sepi pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut, maka permasalahan yang menjadi kajian pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana loyalitas pelanggan pada Merdeka Tailor Pamekasan terbentuk. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah pemilik Merdeka Tailor Pamekasan dan pelanggan Merdeka Tailor Pamekasan. Sedangkan pengecekan keabsahan data dilakukan melalui ketekunan pengamatan dan triangulasi.

Hasil penelitian dalam penelitian ini yaitu: (1) Loyalitas pelanggan pada Merdeka Tailor Pamekasan terbentuk karena kepuasan, pembelian berulang, ikatan emosi, dan rekomendasi kepada orang lain dari mulut ke mulut, (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah kualitas produk dan konsistensi dalam mempertahankan kualitas produk, (3) Faktor-faktor yang mempengaruhi pembelian berulang adalah kualitas produk, kepuasan, dan konsistensi dalam mempertahankan kualitas produk, (4) Faktor-faktor yang mempengaruhi ikatan emosi adalah kepuasan dan pengalaman positif dengan Merdeka Tailor Pamekasan, (5) Faktor-faktor yang mempengaruhi rekomendasi kepada orang lain dari mulut ke mulut dikategorikan menjadi faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu pengalaman dari pembelian sebelumnya dan kepuasan. Faktor eksternal yaitu permintaan rekomendasi atau pertanyaan tentang suatu produk baik berupa barang atau jasa dari orang lain.