

ABSTRACT

Imaduddin Zanki. NIM: 1420310088. “Analisis Strategi Harga dan Kualitas Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan pada UD DUA PUTRI KUDUS”. Skripsi: Jurusan Syari’ah, Program Studi Manajemen Bisnis Syari’ah, IAIN Kudus, 2018.

Permasalahan yang diambil dalam penelitian ini adalah (1) bagaimana strategi harga yang dilakukan oleh UD DUA PUTRI dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. (2) bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh UD DUA PUTRI dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui strategi harga dan kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan pada UD DUA PUTRI di Kudus.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode observasi dan wawancara kepada pemilik toko, karyawan toko, dan pelanggan dengan objek penelitian pada UD DUA PUTRI KUDUS.

Hasil dalam melakukan penelitian menunjukkan bahwa strategi harga dalam mempertahankan loyalitas pelanggan yang dilakukan oleh UD DUA PUTRI KUDUS yaitu dijual dengan grosir walaupun ambilnya bijian atau eceran. Untuk pembelian grosir tidak perlu khawatir karena biasanya masih ada potongan harga tersendiri, pembelian jumlah banyak juga ada potongan tersendiri. Sedangkan mengenai kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan yang diterapkan di UD DUA PUTRI yaitu menerapkan harga yang terbaik yaitu dibawah harga pasaran, melayani konsumen dengan ramah barangnya selalu baru dan kualitasnya sangat baik, jaminan barang bisa dikembalikan sesuai perijinan. Dari kedua hal tersebut merupakan hal yang penting untuk diterapkan didalam UD DUA PUTRI agar pelanggannya melakukan pembelian ulang dan tetap loyal terhadap UD DUA PUTRI.

Kata Kunci: Strategi Harga, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, UD DUA PUTRI KUDUS