

## ABSTRAK

**Ulfa Nihayati, 2023. “Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada *Home Industry* Jenang Bintang Kurnia Mejobo Kudus”, Jurusan Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kudus (IAIN) KUDUS.**

Loyalitas konsumen mempunyai peran yang penting dalam kemajuan suatu usaha. Loyalitas konsumen dapat diketahui dari pembelian secara berulang sehingga menciptakan kepuasan pada konsumen. *Home industry* Jenang Bintang Kurnia Mejobo Kudus merupakan salah satu usaha rumahan yang memproduksi produk bernama jenang. Kelebihan dari Jenang Bintang Kurnia adalah produk yang fresh setiap hari, harga yang terjangkau sesuai pasaran dan mendapat kelebihan jenang untuk konsumen yang telah berlangganan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh Jenang Bintang Kurnia dalam mempertahankan loyalitas konsumen, antara lain: Pertama, untuk mengetahui strategi *home industry* Jenang Bintang Kurnia untuk mempertahankan loyalitas konsumen. Kedua, untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat. Ketiga, untuk mengetahui strategi mempertahankan loyalitas konsumen *home industry* Jenang Bintang Kurnia perspektif etika bisnis islam.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) deskriptif dengan pendekatan kualitatif studi kasus. Sumber data di peroleh melalui data primer (berkaitan dengan subjek penelitian) dan data sekunder (berkaitan dengan literatur yang berhubungan dengan objek penelitian), dengan teknik pengumpulan data baik wawancara (dengan *owner*, karyawan dan konsumen Jenang Bintang Kurnia), observasi maupun dokumentasi. Kemudian dilakukan uji keabsahann data melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Setelah data terkumpul, data dianalisis dengan mereduksi data, penyajian dan kesimpulan.

Hasil penelitian ini memperoleh temuan bahwa strategi yang digunakan *home industry* Jenang Bintang Kurnia dalam mempertahankan loyalitas konsumen antara lain: memberikan pelayanan yang maksimal, membangun komunikasi dan mempertahankan mutu produk. Kemudian faktor pendukung dan penghambat *home industry* Jenang Bintang Kurnia dalam mempertahankan loyalitas konsumen, antara lain: keunggulan produk, keunggulan harga, keunggulan tempat dan keunggulan promosi. Sedangkan faktor penghambatnya adalah ketahanan bahan baku, kelangkaan bahan baku, dan kenaikan bahan baku. Selanjutnya, strategi *home industry* Jenang Bintang Kurnia dalam mempertahankan loyalitas konsumen perspektif etika bisnis islam sesuai yang telah di perintahkan Allah, antara lain: Pertama, memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen sesuai yang di contohkan Rasulullah, membangun komunikasi yang baik sesuai dengan syariat islam dan mempertahankan mutu produk sesuai yang diperintahkan dalam Al-Qur’an.

**Kata Kunci:** *Strategi, Loyalitas Konsumen, Home Industry, Etika Bisnis islam*