

ABSTRAK

Annisaussa'aadah. 2017. Analisis Strategi Mempertahankan Konsumen di Toko *Locked Target* dalam Perspektif Ekonomi Islam. Skripsi. Jurusan Syari'ah Program Studi Ekonomi Syari'ah Pembimbing: Muhamad Mustaqim, MM, M.Pd.I.

Keberadaan konsumen di sadari penting oleh pemilik usaha *Locked Target*, sehingga *Locked Target* selalu berusaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan agar loyalitas pelanggan pada produknya terbangun. Berdasarkan hal tersebut, masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana strategi yang digunakan dalam mempertahankan kualitas produk dan loyalitas konsumen di Toko *Locked Target* perspektif ekonomi Islam? 2) Faktor apa saja yang mempengaruhi strategi yang digunakan dalam mempertahankan kualitas produk dan loyalitas konsumen di Toko *Locked Target* dalam perspektif ekonomi Islam?

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang mempunyai karakteristik bahwa datanya dinyatakan dalam keadaan sewajarnya atau sebagaimana adanya (*natural setting*), dengan tidak mengubah bentuk simbol atau angka dan bersifat deskriptif yang didasarkan pada pertanyaan bagaimana. Teknik pengolahan datanya adalah dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini adalah bahwa: 1) Strategi yang dilakukan oleh Toko *Locked Target* dalam mempertahankan kualitas produk berdasarkan perspektif ekonomi Islam diantaranya adalah dengan melakukan pengendalian terhadap bahan baku, pengendalian terhadap proses produksi dan pengendalian terhadap produk jadi. Adapun strategi yang dilakukan oleh Toko *Locked Target* dalam mempertahankan loyalitas konsumen berdasarkan perspektif ekonomi Islam yaitu melalui strategi karakteristik pemasaran Islami, etika bisnis Islami, dan mencontoh praktik pemasaran Nabi Muhammad. 2) Faktor yang mempengaruhi strategi dalam mempertahankan kualitas produk di Toko *Locked Target* diantaranya adalah tenaga kerja, bahan baku yang digunakan dan peralatan. Adapun Faktor yang mempengaruhi strategi dalam mempertahankan loyalitas konsumen di Toko *Locked Target* diantaranya harga yang murah, kemudahan dalam akses penjualan dan pembelian barang, ruang jual luas dan halaman parkir cukup, kemudahan dalam melihat stand toko dan letak Toko *Locked Target* yang berada di pemukiman serta masih minimnya pesaing yang sama dalam hal penjualan produk *grafity*.

Kata Kunci: Mempertahankan Konsumen, Perspektif Ekonomi Islam.