

ABSTRAK

Putriana, NIM 1320320023, “**Analisis Strategi Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak**”. Skripsi, Kudus : Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam. Program Studi Manajemen Bisnis Syari’ah(MBS), 2019.

Tujuan skripsi :(1) Untuk menganalisis bagaimana strategi pelayanan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak. (2) Untuk menganalisis bagaimana loyalitas pelanggan di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak. (3) Untuk menganalisis kendala-kendala dalam menerapkan strategi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan diskriptif. Sumber data yang digunakan sumber data primer meliputi Penanggungjawab SPBU, Supervisor, Operator, Pembeli yang memakai jerigen, Supir, pengendara sepeda motor, pengendara mobil. teknik pengambilan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik pengambilan sampling informan menggunakan *non probability sampling*. Teknik penentuan sampling menggunakan *accidental sampling*.

Hasil penelitian: **Pertama**, konsep strategi pelayanan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak untuk mempertahankan loyalitas pelanggan yaitu dengan strategi pelayanan, strategi takaran, strategi bekerjasama dengan perusahaan lain/mitra, strategi *Relationship Marketing*, strategi bonus atau rewards dan strategi motivasi karyawan. **Kedua**, konsep loyalitas pelanggan di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak yaitu adanya konsistennya para pelanggan untuk membeli setiap harinya secara rutin lebih dari satu kali, pelanggan membeli lebih dari satu produk BBM, pelanggan merekomendasikan untuk merawat fasilitas SPBU untuk kenyamanan pelanggan dan pelanggan yang sudah bertahun-tahun berlangganan tetap membeli rutin meskipun ada SPBU baru yang lebih dekat dari lokasi tempat tinggal mereka lebih memilih membeli Bahan Bakar Minyak (BBM) di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak. **Ketiga**, kendala-kendala dalam menerapkan strategi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak yaitu kerusakan pompa dispenser, malasnya operator menjalankan SOP Pertamina Way, kurang efektifnya pemberian bonus kepada pelanggan, antrian pelanggan yang panjang, cuek dan tidak pekanya pelanggan saat dilayani, pelanggan yang tidak sopan kepada operator dan pesaing menawarkan bonus yang lebih menarik pelanggan.

Kata Kunci: Strategi, Loyalitas, Kendala-kendala.