

Halaman Pengesahan

**ANALISIS STRATEGI PROMOSI DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS KONSUMEN**

**(Studi Kasus Promosi melalui *Whatsapp* dan *BBM* di Rumah Makan  
Ayam Penyet Suroboyo cabang Kediri)**

DIAH EKA HAPSARI

NIM: 9330.099.11

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Sekolah Tinggi Agama  
Islam Negeri (STAIN) Kediri pada tanggal 20 Juni 2016

Tim Penguji,

Penguji Utama

Rofik Efendi, S. Kom, MM

NIP. 19690617 199803 1 002

( ..... )

Penguji I

Ashfa Fikriyah, S.Ag, M. EI

NIP. 197504192000032002

( ..... )

Penguji II

Sri Anugrah Natalina, SE.MM.

NIP. 197 71225 2009 012006

( ..... )

Kediri, 23 Juni 2016

Ketua STAIN Kediri

Dr. Nur Chamid, MM.

NIP. 196807141997031002

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**KARYA INI AKU PERSEMBAHKAN UNTUK :**

**ALLAH SWT, yang telah memberikan kemudahan dan keringanan langkah hanya padaNya lah semua bergantung.**

**Ayahanda Endratno, Ibunda Sri Indrarti dan Adikku tercinta Rizaldy yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan motivasi serta do'a yang tak terhingga dan tak pernah lelah memberikan semangat di setiap langkah perjuangan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.**

## MOTTO

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ  
كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا (٣٦)

**Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawaban.**

## KATA PENGANTAR

Segala puji penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ANALISIS STRATEGI PROMOSI DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN (Studi Kasus Promosi melalui *Whatsapp* dan *BBM* di rumah makan Ayam Penyet Suroboyo cabang Kediri). Penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat kepada kita semua khususnya bagi penulis, dunia dan akhirat.

Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari jalan kesesatan menuju jalan yang penuh berkah dan diridhai Allah dengan ajaran yang dibawanya, yaitu Agama Islam. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan. Namun, dengan kesabaran dan terselesaikan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah memberi bantuan kepada penulis baik berupa arahan, dukungan maupun material. Oleh karena itu, penulis sampaikan ungkapan rasa terimakasih dan penghargaan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM, selaku ketua STAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas, MH. selaku ketua Jurusan Syariah STAIN Kediri.
3. Ibu Ashfa Fikriyah, S. Ag, M. EI dan Ibu Sri Anugerah Natalina, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah mmeberikan waktu untuk membimbing dengan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Ahmad Syakur, Lc, M. EI, selaku Kaprodi Ekonomi Islam beserta staf-stafnya. Bapak dan Ibu dosen Program Ekonomi Islam yang telah membagikan ilmunya dan kasih sayangnya kepada penulis.
5. Bapak Aris Setyawan selaku Kepala Cabang dan Mbak Septi Alfiah selaku Bendahara rumah makan Ayam Penyet Suroboyo cabang Kediri yang telah memberikan waktu dan kesempatan serta ikut membantu dan memberikan arahan bagi penulis dalam proses pelaksanaan penelitian.

6. Ayah dan Ibu, terima kasih atas bantuan, dukungan, semangat serta do'a yang tiada henti untukku. Adiku terseyang Rizaldy, terima kasih atas motivasinya.
7. Sahabat Ika Septi Wulandari "terimakasih atas pengertian dan kebersamaan kita".
8. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Islam kelas D 2011 yang sama-sama berjuang untuk masa depan kita, terima kasih atas kerjasama dan bantuan kalian.
9. Teman-teman PT Bank Bukopin, Tbk Cabang Kediri terima kasih atas motivasi dan dukungannya.
10. Serta pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mohon maaf sebesar-besarnya. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Amin

Kediri, 5 Juni 2016

**Diah Eka Hapsari**

## ABSTRAK

DIAH EKA HAPSARI, 2016. Analisis Strategi Promosi dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Promosi melalui *Whatsapp* dan *BBM* di Rumah Makan Ayam Penyet Suroboyo cabang Kediri). Skripsi Program studi Ekonomi Islam STAIN Kediri.

Kata Kunci: Media sosial *Whatsapp* dan *BBM*,

Dalam menghadapi perkembangan dunia usaha kuliner yang ditandai dengan makin tajamnya persaingan dewasa ini, para pelaku usaha berlomba-lomba melakukan berbagai cara ataupun strategi untuk mempertahankan usaha dan bersaing dengan pengusaha yang lain. Oleh karena itu diperlukan strategi promosi untuk menarik perhatian konsumen. Namun dalam rangka mempertahankan pelanggan tidak hanya sampai pada usaha memuaskan konsumen. Namun, lebih mengarah pada usaha mempertahankan loyalitas konsumen yang sangat berkontribusi pada kinerja perusahaan di masa datang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi secara optimal strategi promosi strategi promosi Media Sosial *Whatsapp* dan *BBM* Rumah Makan Ayam Penyet Suroboyo cabang Kediri dan Untuk mengetahui kendala dan solusi strategi promosi melalui Media Sosial *Whatsapp* dan *BBM* Rumah Makan Ayam Penyet Suroboyo cabang Kediri dalam meningkatkan loyalitas konsumen.

Metode yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif, karena pendekatan kualitatif lebih tepat untuk mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan judul penelitian. Adapun sumber data yang diperoleh yakni dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian, peneliti menyimpulkan dalam kegiatan promosi rumah makan Ayam Penyet Suroboyo cabang Kediri Dalam menerapkan strategi berpromosi media sosial melalui *Whatsapp* dan *BBM*, Ayam Penyet Suroboyo cabang Kediri menerapkan dengan cara dengan melakukan promosi pada jam-jam tertentu dan menghubungi konsumen secara berkala. Kendala yang dialami adalah tidak semua konsumen bersedia dimintai pin *BBM* dan nomor *Whatsapp*-nya, tidak semua konsumen menggunakan aplikasi tersebut dan dalam penataan *layout* pajangan di dinding atau hiasan yang menerangkan nama rumah makan tersebut. Untuk mengatasi kendala tersebut, akan lebih baik di rumah makan Ayam Penyet Suroboyo cabang Kediri memajang *barcode* pin *BBM* dan nomor *Whatsapp* dalam ukuran yang besar di dinding dan juga dipercantik dengan menggunakan bingkai, bagi konsumen yang tidak memiliki *Whatsapp* dan *BBM* lebih baik diminta nomor hp atau telepon agar bisa dihubungi secara berkala untuk kedepannya lagi dan juga lebih baik ditambahkan pajangan dinding berupa nama Ayam Penyet Suroboyo cabang Kediri yang menarik dan dipercantik.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
NOTA DINAS .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Telaah Pustaka .....	8
BAB II : LANDASAN TEORI.....	10
A. Pengertian dan Tujuan Pemasaran.....	10
B. Bauran Pemasaran .....	11
C. Pengertian dan Tujuan Strategi Promosi .....	13
D. Media Sosial .....	17
1. Pengertian Media Sosial.....	17

2. Pola Komunikasi Melalui <i>Social Media</i> .....	18
3. Macam-macam <i>Social Media</i> .....	19
E. Bisnis Online .....	25
F. Loyalitas Konsumen.....	27
1. Pengertian Loyalitas Konsumen.....	27
2. Indikator dari loyalitas konsumen .....	28
3. Tahap-tahap Loyalitas .....	29
4. Prinsip-prinsip Loyalitas .....	30
5. Mempertahankan Loyalitas Konsumen.....	31
6. Keuntungan-keuntungan dari Loyalitas Konsumen .....	32
G. Teori ditinjau dari Perspektif Islam.....	33
1. Pemasaran.....	33
2. Strategi Promosi .....	38
3. Media Sosial .....	39
4. Loyalitas Konsumen.....	41
<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	44
B. Kehadiran Peneliti.....	45
C. Lokasi Penelitian.....	46
D. Sumber Data.....	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Analisis Data .....	49
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	51
H. Tahap-tahap Penelitian.....	52
<b>BAB IV : PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
A. Gambaran Umum Objek penelitian .....	54
B. Paparan Data .....	66



BAB V : PEMBAHASAN .....	74
BAB VI : PENUTUP .....	77
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran-saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	