

**PERAN INOVASI PRODUK DALAM  
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KONSUMEN**  
(Studi Kasus UD. Barokah *Handicraft* Ds. Berbek Kec. Berbek Kab. Nganjuk)

**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**



**Oleh:**

**BINTI RIADUS SHOLICHAH**

**9.313.476.15**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PERAN INOVASI PRODUK DALAM  
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Kasus UD. Barokah *Handicraft* Ds. Berbek Kec. Berbek  
Kab. Nganjuk)**

**BINTI RIADUS SHOLICHAH**

**NIM: 9.313.476.15**

Disetujui oleh:

Pembimbing I



**Dr. Andriani, SE, MM**  
**NIP. 197301132003122001**

Pembimbing II



**Amrul Mutaqin, MEI**  
**NIP. 197605072008011013**

NOTA DINAS

Kediri, 27 September 2019

Lampiran : 4(empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel No.07 Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Rektor untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : BINTI RIADUS SHOLICHAH  
NIM : 931347615  
Judul : PERAN INOVASI PRODUK DALAM  
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Kasus UD. Barokah *Handicraft* Ds. Berbek Kec.  
Berebek Kab. Nganjuk)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1)

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam sidang munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

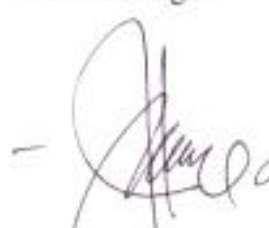
Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



**Dr. Andriani, SE, MM**  
NIP. 197301132003122001

Pembimbing II



**Amrul Mutaqin, MEI**  
NIP. 197605072008011013

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 23 Oktober 2019

Lampiran: 4(empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel No.07 Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Rektor untuk membimbing  
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : BINTI RIADUS SHOLICHAH  
NIM : 931347615  
Judul : PERAN INOVASI PRODUK DALAM  
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Kasus UD. Barokah *Handicraft* Ds. Berbek Kec.  
Bebek Kab. Nganjuk)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan  
beberapa petunjuk dan tuntutan yang diberikan dalam sidang  
munaqosahyang dilaksanakan pada tanggal 21 Oktober 2019, kami  
dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



**Dr. Andriani, SE, MM**  
NIP. 197301132003122001

Pembimbing II



**Amrul Mutaqin, MEI**  
NIP. 197605072008011013

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PERAN INOVASI PRODUK DALAM MEMPERTAHANKAN  
LOYALITAS KONSUMEN**

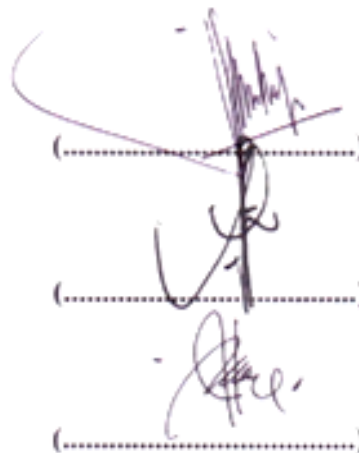
**(Studi Kasus UD. Barokah *Handicraft* Ds. Berbek Kec. Berbek  
Kab. Nganjuk)**

**BINTI RIADUS SHOLICHAH  
NIM 9.313.476.15**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 21 Oktober 2019

**Tim Penguji**

1. **Penguji Utama**  
**Achmad Munif, SE, MM**  
NIP. 196910252003121001
2. **Penguji I**  
**Dr. Andriani, SE, MM**  
NIP. 197301132003122001
3. **Penguji II**  
**Amrul Mutaqin, MEI**  
NIP. 197605072008011013



Kediri, 23 Oktober 2019  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI**  
NIP. 197501011998031002

## MOTTO

إِنَّ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَاخْتِلَافِ اللَّيْلِ وَالنَّهَارِ لَآيَاتٍ لِأُولِي الْأَلْبَابِ ﴿١٩٠﴾

*Artinya: Sesungguhnya dalam penciptaan langit dan bumi, dan silih bergantinya malam dan siang terdapat tanda-tanda bagi orang-orang yang berakal.*

*(QS. Ali-Imran 190)*

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala ketulusan hati kupersembahkan skripsi ini untuk:

1. Almarhum Bapak Musta'in dan Ibu Uminatun, yang telah membesarkan dan mendidikku, memberikan bimbingan, rasa kasih sayangnya, semua usahanya yang senantiasa mendo'akanku. Betapa besar pengorbanan kalian untuk ku yang tak ternilai, terimakasih atas semuanya.
2. Kedua Kakak ku Binti Dhurotun Nasikah dan Imro'atus Saadah serta keluarga yang saya sayangi, terima kasih atas dukungan, transferan dan do'amu. Yang telah memotivasiku untuk segera menyelesaikan ini.
3. Niken, Azizah, Alis, Nandia, Choco, Iza, Pipit, Eko, Roman, Baim, Nuril. yang selalu bersama melewati drama-drama perkulihandan semua teman-teman Ekonomi Syariah angkatan 2015. Terimakasih sudah menemani saya di proses panjang ini.
4. Keluarga "Kost Pak To", yang selalu mendengarkan curhatan-curhatan saya dari berbagai jenis sambat, mereka adalah Nikmah, Nisak, Mar'atus, Mirna, Mbak Fakhrin, Ita, Rini, Alifa, Uut dan lainnya.
5. Mbak Siha, Jihan, Anita, Nita, Rizal dan Alm. Bahrul, terimakasih atas motivasi, doa, dan dukungan kalian.
6. Terakhir saya persembahkan karya tulis ini untuk diri saya sendiri karena mampu melewati proses ini dan semua orang yang saya sayangi. Terimakasih atas bantuan, do'a dan motivasi yang telah diberikan.

## ABSTRAK

BINTI RIADUS SHOLICHAH, Dosen Pembimbing Dr. Andriani, SE., MM, dan Amrul Mutaqin, MEI. Peran Inovasi Produk dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus UD. Barokah *Handicraft* Desa Berbek Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk). Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2019.

Kata Kunci: Inovasi Produk, Loyalitas, *Handicraft*.

Era globalisasi saat ini laju perkembangan dunia pendidikan berpengaruh terhadap aspek-aspek kehidupan masyarakat. Dengan meningkatnya jumlah lembaga pendidikan anak usia dini, berdampak pada meningkatnya jumlah permintaan alat permainan edukatif. UD. Barokah *Handicraft* sebagai produsen APE dituntut untuk menciptakan produk yang bisa menarik minat anak-anak yang dilain sisi juga memenuhi kurikulum yang diberlakukan. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan konsumen yang loyal jika kebutuhan mereka terpenuhi. Sehingga mendorong peneliti untuk melakukan penelitian di UD. Barokah *Handicraft* dengan fokus penelitian: 1) Bagaimana inovasi produk pada UD. Barokah *Handicraft*?. 2) Bagaimana peran inovasi produk dalam mempertahankan loyalitas konsumen pada UD. Barokah *Handicraft*?

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Metode pengumpulan data melalui observasi di lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa: 1) Inovasi produk yang dilakukan oleh UD. Barokah *Handicraft* adalah pengembangan melalui model, warna dan ukuran. Penciptaan produk baru dilakukan dengan berpedoman pada standar Alat Permainan Edukatif yang aman bagi anak-anak sesuai dengan peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Anak Usia Dini pasal 32 ayat 1h. Inovasi tersebut dilakukan melalui 4 tahapan yaitu gagasan produk, pelaksanaan gagasan produk, analisis biaya dan pengujian. 2) Dengan adanya inovasi produk yang dilakukan secara berkala oleh UD. Barokah *Handicraft* dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Berdasarkan jumlah konsumen dari tahun 2015-2018 mengalami peningkatan dan berdasarkan jumlah transaksi tahun 2015-2018 ada pembelian yang dilakukan oleh konsumen UD. Barokah *Handicraft* lebih dari satu kali, hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen puas terhadap produk yang dijual oleh UD. Barokah *Handicraft*. Dengan demikian dapat dikatakan melalui inovasi produk akan meningkatkan kepuasan konsumen yang sekaligus berdampak pula pada loyalitas konsumen UD. Barokah *Handicraft*.



## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan, dan petunjuk sehingga skripsi dengan judul “Peran Inovasi Produk dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen (Studi kasus UD. Barokah *Handicraft* Desa Berbek Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk)” dapat terselesaikan. Shalawat serta salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW dan para Sahabat serta pengikut-pengikutnya yang setia.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat peneliti mengucapkan terimakasih sedalam-dalamnya bagi semua pihak yang telah membantu, khususnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
3. Ibu Dr. Andriani, SE, MM dan Bapak Amrul Mutaqin, MEI selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, motivasi, serta meluangkan waktunya hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Bapak Drs. H. M. Nur Bambang Sutjipto selaku Pemilik UD. Barokah *Handicraft* dan Karyawan UD. Barokah *Handicraft* yang telah memberi izin serta membantu proses penelitian.
5. Kedua orangtua dan kakak yang selalu menjadi semangat penulis untuk membahagiakan kalian.
6. Semua pihak yang terlibat oleh penulis dalam penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dari penulisan skripsi ini. Karena itu penulis berharap agar semua pihak membantu memberikan saran dan kritik terhadap penulisan penelitian ini sehingga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi pembaca pada umumnya. Semoga Allah SWT meridhoi segala apa yang kita usahakan Aamiin.

Kediri, 26 September 2019  
Penulis

**Binti Riadus Sholichah**  
NIM. 9.313.47.615

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN NOTA DINAS .....	iii
NOTA PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kegunaan Penelitian .....	9
E. Telaah Pustaka .....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. Tinjauan tentang Inovasi Produk .....	13
1. Pengertian Inovasi.....	13
2. Pengertian Produk.....	16
3. Inovasi Produk .....	18
4. Karakteristik Inovasi Produk .....	20

5. Tujuan Inovasi Produk.....	25
6. Tahap-tahap Proses Inovasi Produk.....	26
7. Faktor yang Mendukung Keberhasilan Inovasi .....	29
B. Tinjauan tentang Loyalitas Konsumen .....	31
1. Pengertian Loyalitas Konsumen .....	31
2. Tahapan Loyalitan Konsumen .....	34
3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Konsumen .....	38
4. Indikator Loyalitas Konsumen.....	40
5. Konsep Islam terhadap Loyalitas Konsumen .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	43
B. Kehadiran Peneliti.....	44
C. Lokasi Penelitian.....	45
D. Sumber Data.....	46
E. Pengumpulan Data .....	46
F. Analisis Data.....	48
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	50
H. Tahap-tahap Penelitian.....	51
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	53
B. Paparan Data .....	60
C. Temuan Penelitian .....	80

BAB V PEMBAHASAN .....	82
A. Inovasi Produk UD. Barokah <i>Handicraft</i> .....	82
B. Peran Inovasi Produk dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen UD. Barokah <i>Handicraft</i> .....	88
BAB VI PENUTUP .....	93
A. Kesimpulan .....	93
B. Saran .....	94
DAFTAR PUSTAKA .....	95
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Jumlah Konsumen Tahun 2015-2018
Tabel 1.2	: Inovasi Produk
Tabel 4.1	: Data Pendirian UD. Barokah <i>Handicraft</i>
Tabel 4.2	: Inovasi Model
Tabel 4.3	: Perkembangan Produk
Tabel 4.4	: Jumlah Penjualan Produk Inovasi
Tabel 4.5	: Jumlah Transaksi Penjualan dan Jumlah Konsumen
Tabel 4.6	: Lembaga yang Melakukan Pembelian Lebih dari Satu Kali
Tabel 5.1	: Jumlah Penjualan Produk Inovasi
Tabel 5.2	: Jumlah Transaksi Penjualan dan Jumlah Konsumen

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Pedoman Observasi
- Lampiran 3 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 5 : Foto Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup