

**PERAN STRATEGI PEMASARAN DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS KONSUMEN PADA UMKM NEFA BOUQUET KEDIRI**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

HIDAYATUL ISTIVA

21401064

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2025**

HALAMAN JUDUL

**PERAN STRATEGI PEMASARAN DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS KONSUMEN PADA UMKM NEFA BOUQUET KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Oleh:
HIDAYATUL ISTIVA
21401064

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi

**PERAN STRATEGI PEMASARAN DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS KONSUMEN PADA UMKM NEFA BOUQUET KEDIRI**

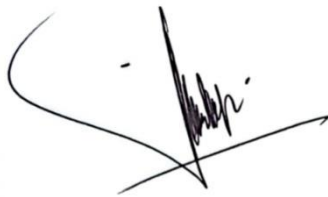
Ditulis Oleh:

HIDAYATUL ISTIVA

21401064

Telah Disetujui,

Pembimbing I



Achmad Munif, SE., MM
NIP. 19691025 200312 1 001

Pembimbing II



Irfan Harmoko, M.M
NIP. 19850512202012 1 007

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 15 Mei 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri

Jl. Sunan Ampel 07, Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.,

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Hidayatul Istiva

NIM : 21401064

Judul : Peran Strategi Pemasaran Dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada UMKM Nefa Bouquet Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Strata Satu (S1). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian nota pembimbing ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Telah Disetujui,

Pembimbing I



Achmad Munif, SE., MM
NIP. 19691025200212 1 001

Pembimbing II



Irfan Harmoko, M.M
NIP. 19850512202012 1 007

NOTA DINAS

Kediri, 15 Mei 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada,

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri

Jl. Sunan Ampel 07, Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.,

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Hidayatul Istiva

NIM : 21401064

Judul : Peran Strategi Pemasaran Dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada UMKM Nefa Bouquet Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian harap maklum dan atas kesediaannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Telah Disetujui,

Pembimbing I



Achmad Munif, SE., MM
NIP. 19691025200312 1 001

Pembimbing II



Irfan Harmoko, M.M
NIP. 198505122020121 007

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN STRATEGI PEMASARAN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KONSUMEN PADA UMKM NEFA BOUQUET KEDIRI

HIDAYATUL ISTIVA

21401064

Telah diujikan didepan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
(FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 28 Juni 2025

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, M.El
NIP. 19901020201903 1 006
2. Penguji I
Sidanatul Janah, M.H
NIP. 19930316201903 2 010
3. Penguji II
Ulfi Dina Hamida, M.Pd
NIP. 19900221202321 2 039

(.....)

(.....)

(.....)

Kediri, 30 Juni 2025
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.HI.
NIP. 19750101199803 1 002

MOTTO

“Allah tidak membebani seorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang diusahakannya dan terhadapnya ada (pula) sesuatu (siksa) atas (kejahatan) yang di perbuatnya.”

(QS. Al – Baqarah: 285)

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS. Al – Insyirah, 94: 5 – 6)

“Kita benar – benar gagal kalau kita menyerah.
Selama kita belum menyerah, kita belum gagal.”

(Jerome Polin)

“Setetes keringat yang keluar dari orang tuaku,
ada seribu langkahku untuk maju”

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hidayatul Istiva

NIM : 21401064

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Peran Strategi Pemasaran Dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada UMKM Nefa Bouquet Kediri” secara keseluruhan merupakan hasil sendiri dan bukan merupakan plagiasi, kecuali beberapa bagian yang menjadi sumber rujukan peneliti. Jika di kemudian hari ada pihak lain menuntut penelitian saya dengan bukti yang jelas bahwa saya melakukan plagiasi, baik sebagian atau keseluruhan tulisan, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Kediri, 15 Mei 2025

Yang Membuat Pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a 1000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SERUPAH MURAH 1000', 'METRAL', and '691F5AMX427734363'.

Hidayatul Istiva

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmaanirrahiim

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat berupa kesehatan, kekuatan dan inspirasi yang banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan pada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti semangat dari usahaku.

Untuk karya yang sederhana ini, maka penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua penulis. Untuk cinta pertamaku, Ayahanda Mahfud dan pintu surgaku, Ibunda Mujiati. Terima kasih telah mendidik, membesarkan, memberi motivasi, memberikan kasih sayang dan senantiasa memberikan dukungan atas semua usaha serta do'a dan nasehat tiada henti yang mengiringi setiap langkah penulis. Beribu terima kasih penulis sampaikan kepada ayah dan ibu yang selalu bekerja keras dan mengusahakan apapun untuk penulis. Semoga ayah dan ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
2. Adikku tercinta, Ma'Ariful Kudus yang turut memberikan do'a, dukungan dan motivasi dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini. Yang menjadi alasan penulis untuk lebih keras lagi dalam berjuang dan menjadi alasan penulis menjadi kuat dan semangat. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat, adikku.
3. Dosen Pembimbing Bapak Achmad Munif, SE.,MM dan Bapak Irfan Harmoko, M.M yang senantiasa membimbing, memberikan ilmu dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Kepada semua teman – teman saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membersamai proses dari perjalanan penulis dalam menyelesaikan pendidikan. Terima kasih atas petualangan, pengalaman yang luar biasa. Kenangan, canda dan tawa yang berkesan dan menyenangkan bagi penulis.
5. Last but not least, untuk diri saya sendiri, Hidayatul Istiva. Terima kasih sudah mau bekerja sama dan mau bertahan sampai detik ini. Terima kasih sudah berusaha keras, sabar, tetap semangat, dan tidak memilih menyerah sesulit apapun prosesnya dan selalu merayakan diri sendiri.

ABSTRAK

HIDAYATUL ISTIVA, Dosen Pembimbing ACHMAD MUNIF, SE., MM dan IRFAN HARMOKO, M.M. Peran Strategi Pemasaran Dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada UMKM Nefa Bouquet Kediri, Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri 2025.

Kata Kunci: Strategi Pemasaran, Loyalitas Konsumen, UMKM

UMKM memainkan peran penting dalam perekonomian, terutama dalam menciptakan lapangan pekerjaan dan mendukung ekonomi lokal. Namun, banyak UMKM menghadapi kesulitan dalam mengembangkan strategi pemasaran yang tepat untuk bersaing di pasar yang semakin kompetitif. Strategi pemasaran merupakan rencana yang dirancang untuk mencapai tujuan usaha perorangan, kelompok perusahaan, UMKM dan badan usaha lainnya untuk menjual barang atau jasa untuk mendapatkan profit. UMKM Nefa Bouquet menerapkan strategi pemasaran menggunakan bauran pemasaran 4P dalam mempertahankan loyalitas, khususnya dalam menghadapi persaingan usaha sejenis. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis peran strategi pemasaran dalam mempertahankan loyalitas konsumen pada UMKM Nefa Bouquet Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Dalam metode pengumpulan data melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data – data pendukung penelitian ini diperoleh melalui data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari sumber asli melalui proses hasil wawancara secara langsung dengan subjek terkait yaitu pemilik, karyawan, dan konsumen loyal dari Nefa Bouquet, sementara data sekunder diperoleh dari beberapa literatur seperti buku, jurnal, artikel untuk menunjang penelitian.

Hasil penelitian ini mengungkap Peran Strategi Pemasaran Dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada UMKM Nefa Bouquet Kediri, yang diterapkan melalui bauran pemasaran 4P (*product, price, place, promotion*). Strategi terhadap pengembangan inovasi produk yang unik, diskon dan promosi langsung serta komitmen terhadap penetapan harga mampu mempertahankan keberlangsungan usaha ditengah persaingan usaha sejenis. Sementara itu, untuk mempertahankan loyalitas konsumen, UMKM Nefa Bouquet berfokus pada persepsi konsumen melalui komunikasi yang aktif, kesediaan stock produk yang konsisten, inovasi dalam keunikan produk dan desain sesuai trend terkini. Nefa Bouquet juga membangun ikatan emosional melalui pelayanan yang ramah konsistensi, harga yang adil, dan kualitas produk terjaga. Strategi ini efektif dalam membantu mempertahankan konsumen dan keberkelanjutan usaha.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan, dan petunjuk, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Peran Strategi Pemasaran Dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada UMKM Nefa Bouquet Kediri”. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada jujungan kita Nabi Muhammad SAW.

Suatu kebanggan bagi penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari banyak hambatan yang menimbulkan kesulitan dalam menyelesaikan skripsi, namun berkat bantuan dari beberapa pihak, masalah tersebut dapat terselesaikan. Dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag., selaku rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Nuril Hidayati, M.Hum., selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri
4. Bapak Achmad Munif SE., MM. dan Bapak Irfan Harmoko, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan, arahan dan bantuan kepada penulis, serta memberikan ilmu yang bermanfaat, sehingga penyusunan skripsi dapat terselesaikan.
5. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
6. Kedua Orang Tua, bapak Mahfud dan ibu Mujiati serta Adik tercinta, Ma'ariful Kudus yang selalu memberikan do'a dan dukungan di setiap langkah penulis.
7. Teman – teman saya yang telah mendukung dan memberikan motivasi yang tidak bisa disebutkan satu persatu, sehingga saya dalam menyelesaikan proses skripsi ini. Terima kasih atas petualangan yang luar biasa, kenangan, canda dan tawa yang sangat berkesan bagi penulis.
8. Ibu Nur Halimah, selaku pemilik UMKM Nefa Bouquet yang telah memberikan

izin untuk melakukan penelitian ditempat tersebut.

9. Terakhir kepada diri saya sendiri, Hidayatul Istiva. Terima kasih karena bisa bertahan hingga saat ini, melewati berbagai proses kehidupan dengan baik. Terima kasih sudah bertanggung jawab dan memilih tidak menyerah untuk menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Kedepannya, mari bekerja sama untuk berkembang menjadi pribadi yang lebih baik lagi dan apapun kurang lebihnya mari rayakan sendiri.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah membantu dan mohon maaf jika ada kesalahan, baik disengaja maupun tidak disengaja. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk membantu penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan pihak – pihak yang membutuhkannya. Aamiin.

Kediri, 15 Mei 2025



Hidayatul Istiva

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Telaah Pustaka	10
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Strategi Pemasaran	14
B. Loyalitas Konsumen	18
C. UMKM	22
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	27
B. Kehadiran Peneliti	27
C. Lokasi penelitian	27
D. SumberData	28

E. Metode Pengumpulan Data	28
F. Analisis Data	29
G. Pengecekan Keabsahan Data	30
H. Tahap – Tahap Penelitian	31
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	32
A. Gambaran Objek Penelitian	32
B. Paparan Data	37
C. Temuan Penelitian	45
BAB V PEMBAHASAN	48
A. Strategi Pemasaran Pada UMKM Nefa Bouquet	48
B. Peran Strategi Pemasaran Dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada UMKM Nefa Bouquet Kediri	57
BAB VI PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar UMKM Bouquet di Kecamatan Pare	3
Tabel 1.2 Data Perbandingan UMKM Bouquet di Kecamatan Pare	4
Tabel 1.3 Jumlah Konsumen Loyal Nefa Bouquet	6

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Nefa Bouquet	34
Gambar 5.1 Inovasi Produk Bouquet Bunga Satin	50
Gambar 5.2 Inovasi Produk Bouquet Edelweiss	51
Gambar 5.3 Katalog Harga Nefa Bouquet	52
Gambar 5.4 Pemasaran Langsung dengan Mendirikan Stand	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Dokumentasi

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian

Lampiran 5. Daftar Konsultasi Skripsi

Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup