

**STRATEGI PEMASARAN USAHA MIKRO PENGRAJIN KAYU DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Duwi Pigura Kota Kediri)**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



OLEH

LUTFHIYAH AL'AIN

NIM. 22403048

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI**

2026

HALAMAN JUDUL

**STRATEGI PEMASARAN USAHA MIKRO PENGRAJIN KAYU DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi pada Duwi Pigura Kota Kediri)

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

untuk memenuhi salah satu persyaratan

dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh

Lutfhiyah Al'Ain

22403048

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI PEMASARAN USAHA MIKRO PENGRAJIN KAYU DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Duwi Pigura Kota Kediri)**

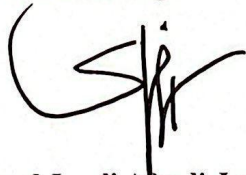
Ditulis Oleh:

LUTFHIYAH AL'AIN

NIM. 22403048

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



Akhmad Jazuli Ajandi, Lc., M.Fil.I.
NIP. 198507152019031003

Dosen Pembimbing II



Ulfi Dina Hamida, M.Pd.
NIP. 199002212023212039

NOTA DINAS

Kediri, 23 April 2026

Lampiran : 4 (Empat) Berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

di

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Untuk memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Lutfhiyah Al'Ain

NIM : 22403048

Judul : Strategi Pemasaran Usaha Mikro Pengrajin Kayu dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Duwi Pigura Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Dosen Pembimbing I



Akhmad Jazuli Afandi, Lc., M.Fil.I.
NIP. 198507152019031003

Dosen Pembimbing II



Ulfi Dina Hamida, M.Pd.
NIP. 199002212023212039

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 2 Juni 2026

Lampiran : 4 (Empat) Berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

di

Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Lutfhiyah Al'Ain

NIM : 22403048

Judul : Strategi Pemasaran Usaha Mikro Pengrajin Kayu dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Duwi Pigura Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 20 Mei 2026 kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I



Akhmad Jazuli Afandi, Lc., M.Fil.I.
NIP. 198507152019031003

Dosen Pembimbing II



Ulfi Dina Hamida, M.Pd.
NIP. 199002212023212039

HALAMAN PENGESAHAN
STRATEGI PEMASARAN USAHA MIKRO PENGRAJIN KAYU DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Duwi Pigura Kota Kediri)

LUTFHIYAH AL'AIN

NIM. 22403048

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada tanggal 20 Mei 2026.

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. H. Ahmad Syakur, Lc, MEI.
NIP. 197607082006041004

(.....)

2. Penguji I

Akhmad Jazuli Afandi, Lc., M.Fil.I.
NIP. 198507152019031003

(.....)

3. Penguji II

Ulfi Dina Hamida, M.Pd.
NIP. 199002212023212039

(.....)

Kediri, 2 Juni 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri



Dr. H. Imam Annas Muslihin, M.H.I.

NIP. 197501011998031002

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lutfhiyah Al'Ain

NIM : 22403048

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwasannya skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi sebagian ataupun seluruhnya. Apabila dikemudian hari ini terbukti dan dapat dibuktikan bahwa hasil penulisan skripsi saya adalah dari plagiasi baik sebagian atau keseluruhan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 23 April 2026

Yang Membuat Pernyataan



Lutfhiyah Al'Ain
NIM. 22403048

MOTTO

Dan serusak-rusaknya seorang hamba, jika ia kembali bersujud tetap Allah
ampuni dosa-dosanya

-Qs. An-Nahl: 199-

It's fine to fake it until you make it, until you do, until it's true

-Taylor Swift-

Do your best and let God do the rest

Dan barangsiapa yang memudahkan urusan orang lain yang sedang kesulitan,
niscaya Allah akan memudahkan urusannya di dunia dan di akhirat

-HR. Muslim-

Sebab Tuhan telah berjanji, setelah sempit ada kemudahan

-Raim Laode-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Di antara seluruh halaman dalam skripsi ini, lembar persembahan adalah halaman yang paling bermakna, karena di sinilah penulis menitipkan rasa terima kasih yang tidak mampu terucap oleh kata-kata. Bismillahirrahmanirrahim, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibunda Rini Purwati pintu surgaku dan Bapak Moch Sayuti. Dua permata hati yang dititipkan Tuhan untuk membantuku mengarungi deras arus kehidupan. Terasa sulit hidup ini tanpa kehadiranmu. Selalu ku rayu Tuhan agar diberikannya kalian berdua kesehatan dan umur yang panjang. 22 Tahun aku dididik dan dibina, selalu kuberharap agar ketulusan itu dihadiahi sepotong Surga Firdaus oleh Tuhan yang Maha Pemurah dan juga Maha Pemaaf. Hari ini, kuhadiahkan gelar S.E ini sebagai bentuk bakti syukurku. Bujuklah Tuhan agar Ia memberikan ketegaran di dalam relung jiwaku, agar tiap tetes darah kalian yang mengalir berdenyut di nadi ini dapat menghadiahi kalian berdua kesuksesan dan kemudahan hidup, untuk menjalani sisa waktu yang telah ditetapkan. *Love you more than anything, my safe place.*
2. Adikku tercinta, Moch Syifa Zam Zami. Meski tidak selalu terucap, terima kasih karena kehadiranmu selalu berarti dan menjadi bagian dari sumber melangkah lebih jauh. Dalam diam, aku ingin kamu tahu bahwa setiap langkahku hari ini juga kupersembahkan untukmu. Semoga hari ini bukan hanya tentang aku, tetapi juga tentang harapan yang kutitipkan untukmu. Tumbuh lebih baik dibanding diriku.
3. Budhe Siti Malikhah dan Pakpuh Tarowi yang telah penulis anggap sebagai

orang tua kedua. Terima kasih atas kasih sayang dan ajaran yang diberikan tanpa syarat, atas doa yang tak pernah putus, nasehat dan kesabaran yang tak pernah habis, serta pengorbanan yang tak terhingga sejak penulis kecil hingga saat ini. Segala kebaikan yang belum mampu penulis balas akan selalu menjadi pengingat dalam setiap langkah hidup penulis. Sehatlah untuk terus mendampingi penulis di sisa waktu yang telah ditetapkan. Kupersembahkan karya ini dengan penuh rasa cinta dan terima kasih.

4. Saudariku Linda Putri Ana yang sedari kecil membersamai penulis meniti pahit manisnya kehidupan hingga diusia sekarang. Terima kasih selalu menjadi tempat cerita terbaik, selalu memberikan percikan semangat dan dukungan walaupun melalui celotehannya, tetapi penulis yakin dan percaya itu adalah sebuah bentuk dukungan dan motivasi. Semoga kita berdua selalu diberi kemudahan hidup dan rasa bahagia yang tak pernah berhenti.
5. Keluarga besar yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun material.
6. Sahabat-sahabat penulis yang tersayang, Fera, Tria, Enni, Ayu, Fidela, Reny, Aisyah, Ervina, Nindi, serta sahabat SMA penulis. Terima kasih atas segala waktu yang diluangkan, menjadi tempatku bersandar, telinga yang sabar mendengar cerita, dukungan yang diberikan, dan doa yang dipanjatkan. Semoga Tuhan senantiasa menjaga kita dari segala bentuk fitnah dunia. *See you on top, guys.*
7. Bapak Akhmad Jazuli Afandi, Lc., M.Fil.I. dan Ibu Ulfi dina Hamida, M.Pd. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan perhatian membimbing penulis hingga sampai pada titik ini. Terima kasih telah percaya,

membimbing, selalu mendorong penulis untuk terus berkembang, dan selalu meluangkan waktunya disela kesibukan. Menjadi salah satu dari anak bimbinganmu merupakan anugerah yang sampai saat ini selalu kusyukuri. Terima kasih bapak ibu, semoga jerih payahmu terbayarkan dan selalu dilimpahkan kesehatan.

8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan karya ini.
9. Diri saya sendiri, Lutfhiyah Al'Ain. Terima kasih sudah menepikan ego dan memilih bertahan hingga saat ini disaat penulis tidak percaya terhadap dirinya sendiri. Terima kasih tetap memilih berusaha sampai dititik ini dan tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih tetap memilih diam, memaafkan, dan melanjutkan kehidupan yang penuh tanda tanya ini. Ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. *Proud of me, always.*

ABSTRAK

Lutfhiyah Al'Ain, Dosen Pembimbing Akhmad Jazuli Afandi, Lc., M.Fil.I. dan Ulfi Dina Hamida, M.Pd., *Strategi Pemasaran Usaha Mikro Pengrajin Kayu dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Duwi Pigura Kota Kediri)*. Skripsi, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri. 2026.

Kata Kunci: Strategi Pemasaran 4C, Loyalitas Pelanggan, Usaha Mikro.

Persaingan usaha pada sektor kerajinan kayu berbasis bingkai hias di Kota Kediri semakin ketat, menuntut para pelaku usaha mikro untuk menerapkan strategi pemasaran yang tepat guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami strategi pemasaran yang diterapkan oleh Toko Duwi Pigura Kota Kediri serta menganalisis peran strategi pemasaran tersebut dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian dilaksanakan di Toko Duwi Pigura, Kota Kediri. Sumber data terdiri atas data primer yang diperoleh langsung melalui wawancara semi terstruktur bersama pemilik, karyawan, dan pelanggan, serta data sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, dan dokumen toko. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber. Adapun analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa strategi pemasaran yang diterapkan oleh Toko Duwi Pigura mencerminkan kerangka pemasaran 4C, meliputi *Customer Need* melalui penyediaan produk yang beragam dan dapat dikustomisasi sesuai kebutuhan pelanggan; *Cost* melalui penetapan harga yang transparan, fleksibel, pemberian diskon bagi pelanggan setia, serta *value for money* yang sepadan antara biaya yang dikeluarkan dengan kualitas produk yang diterima; *Convenience* melalui kemudahan pemesanan via *WhatsApp* dan *Marketplace Facebook*, layanan pengiriman melalui *JNE* dan *J&T*, serta metode pembayaran transfer dan *QRIS*; serta *Communication* melalui interaksi dua arah yang responsif dan ramah, baik secara langsung maupun digital. Penerapan strategi pemasaran tersebut terbukti berperan positif dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, yang ditunjukkan oleh peningkatan jumlah pelanggan loyal dari 15 orang pada tahun 2023 menjadi 24 orang pada tahun 2025 dengan pertumbuhan omzet dari Rp 98.552.125 menjadi Rp122.790.150, adanya rekomendasi word of mouth secara organik, serta ketahanan pelanggan terhadap daya tarik produk pesaing. Dengan demikian, strategi pemasaran berbasis 4C yang diterapkan Toko Duwi Pigura terbukti mampu membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah persaingan usaha yang semakin kompetitif.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan kasih-Nya, sehingga setiap proses dalam penyusunan skripsi ini dapat dilalui dengan penuh makna. Dengan segala keterbatasan dan usaha yang telah dilakukan, akhirnya skripsi yang berjudul “Strategi Pemasaran Usaha Mikro Pengrajin Kayu dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Duwi Pigura Kota Kediri)” ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan mulia Nabi Muhammad SAW, yang menjadi teladan dalam setiap langkah kehidupan.

Dalam setiap proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak dukungan, bimbingan, dan arahan yang telah mengiringi setiap langkah. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M. Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslih, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
3. Ibu Nilna Fauza, M.H.I. selaku Ketua Program studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
4. Ibu Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI. selaku wali studi penulis selama perkuliahan.
5. Bapak Akhmad Jazuli Afandi, Lc., M.Fil.I. selaku dosen pembimbing

pertama yang dengan penuh perhatian dan ketulusan telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti dalam setiap proses penyusunan skripsi ini.

6. Ibu Ulfi Dina Hamida, M.Pd. selaku dosen pembimbing kedua yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan masukan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Owner beserta istri, karyawan, serta para pelanggan Duwi Pigura yang dengan penuh keterbukaan telah memberikan izin dan kesempatan, sehingga tempat tersebut menjadi ruang belajar yang penuh pengalaman dan makna bagi penulis, hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Teman-teman dari berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang baik secara sengaja maupun tidak telah memberikan dukungan, bantuan, serta doa, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini dengan penuh rasa syukur.

Semoga segala bantuan, dukungan, dan doa yang telah diberikan oleh berbagai pihak mendapatkan balasan kebaikan serta kemudahan dalam kehidupan dari Allah SWT. Penulis menyadari karya ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran sangat diharapkan. Akhir kata, semoga karya ilmiah ini dapat menambah wawasan, serta menjadi jejak kecil yang bermanfaat bagi setiap pembaca.

Kediri, 23 April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK.....	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Penelitian Terdahulu.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
A. Usaha Mikro	12
B. Strategi Pemasaran	18
C. Loyalitas Pelanggan	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	39

B. Kehadiran Penelitian	40
C. Lokasi Penelitian	40
D. Data dan Sumber Data.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Instrumen Pengumpulan Data	43
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	43
H. Teknik Analisis Data	44
I. Tahap-tahap Penelitian	45
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN DATA.....	48
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
B. Paparan Data.....	51
C. Temuan Penelitian	87
BAB V PEMBAHASAN	91
A. Strategi Pemasaran Usaha Mikro Pengrajin Kayu pada Toko Duwi Pigura Kota Kediri	91
B. Peran Strategi Pemasaran Usaha Mikro Pengrajin Kayu dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Toko Duwi Pigura Kota Kediri	96
BAB VI PENUTUP	101
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Daftar Toko Pengrajin Kayu Bingkai Hias di Kota Kediri Tahun 2026.....	3
Tabel 1. 2 Data Perbandingan Pengrajin Kayu Bingkai Hias di Kota Kediri Tahun 2023-2025	4
Tabel 4. 1 Data Peningkatan Omzet Duwi Pigura Tahun 2023-2025.....	51
Tabel 4. 2 Hasil Observasi Customer Cost pada Duwi Pigura Tahun 2026	65
Tabel 4. 3 Data Pelanggan Loyal Duwi Pigura Tahun 2023-2025	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Duwi Pigura	50
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	110
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	115
Lampiran 3 Surat Izin Observasi dari UIN Syekh Wasil Kediri.....	147
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian dari UIN Syekh Wasil Kediri.....	148
Lampiran 5 Daftar Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing 1	149
Lampiran 6 Daftar Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing 2	150
Lampiran 7 Dokumentasi	151
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup.....	154