

**STRATEGI PEMASARAN KERUPUK UYEL UD RAYA 2 KABUPATEN
KEDIRI DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :

DONNA ELYSIA ALI

21401096

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

2025

**STRATEGI PEMASARAN KERUPUK UYEL UD RAYA 2 KABUPATEN
KEDIRI DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Institut Agama Islam Negeri Kediri
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Oleh:

DONNA ELYSIA ALI

21401096

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**STRATEGI PEMASARAN KERUPUK UYEL UD RAYA 2 KABUPATEN
KEDIRI DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN**

Ditulis Oleh

DONNA ELYSIA ALI

21401096

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom., M.M.

NIP. 196906171998031002

Pembimbing II



Toni Adhitya, S.E., M.S.A.

NIP. 198312082019031000

NOTA DINAS

Kediri, 16 Mei 2025

Lampiran : 4 berkas

Perihal : Bimbingan Skripsi

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kota Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Bersama dengan ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Donna Elysia Ali

NIM : 21401096

Judul : **Strategi Pemasaran Kerupuk Uyel UD Raya Kabupaten Kediri Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan**

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

Dengan demikian, agar maklum dan atas ketersediaan bapak atau ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom., M.M.

NIP. 196906171998031002

Pembimbing II



Toni Adhitya, S.E., M.S.A.

NIP. 198312082019031000

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 4 Juli 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : Donna Elysia Ali

NIM : 21401096

Judul : **Strategi Pemasaran Kerupuk Uyel UD Raya 2 Kabupaten Kediri
Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 27 Juni 2025 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom., M.M.

NIP. 196906171998031002

Pembimbing II



Toni Adhitya, S.E., M.S.A.

NIP. 198312082019031000

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI PEMASARAN KERUPUK UYEL UD RAYA 2 KABUPATEN
KEDIRI DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN**

DONNA ELYSIA ALI

NIM. 21401096

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri pada tanggal 27 Juni 2025

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Sidanatul Janah, M.H.
NIP. 199303162019032010
(.....)
2. Penguji I
Rofik Efendi, S.Kom., M.M.
NIP. 196906171998031002
(.....)
3. Penguji II
Isyrohil Muyassaroh, M.SA.
NIP. 199209092020122037
(.....)

Kediri, 4 Juli 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri



Hamid Annas Mughlihin, MHI
NIP. 197501011998031002

MOTTO

“Dan berbuat baiklah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik.” (Al-Baqarah : 195)

“Belajarlal selamanya, karena semakin kita mempelajari sesuatu, semakin kita menyadari seberapa kecil yang kita tahu.”

“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia. Hidup bukan untuk saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri” Daniel Baskara Putra – Hindia

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil alamin. Tidak henti-hentinya rasa syukur kepada Allah SWT diucapkan atas segala rahmat dan karunianya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Selesaiannya tulisan saya yang berupa skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Orang tua saya yang sangat saya cintai dan sayangi, Bapak Marfu' Ali Nur dan Ibu Nur Lailil Mudrikah. Terimakasih atas segala pengorbanan dalam membesarkanku, mendampingi, dan membimbingku sampai di usiaku yang sekarang. Terimakasih atas semua dukungan baik berupa moral dan material yang diberikan kepadaku, serta doa-doa tulus yang senantiasa dipanjatkan demi masa depan anak-anaknya.
2. Kakakku dan adikku, Nuril Istifadah dan Ahmad Rayhan Ali yang senantiasa memberi semangat dan masukan serta mendukung penuh dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Sahabatku, Aulia Amayya dan Fajrin Wahyuni atas keterlibatan kalian di hidupku, tidak akan lelah aku ucapkan rasa syukurku berkali-kali.
4. Peppa, Baba, dan Unyil. tiga kesayanganku yang selalu setia menemani di setiap proses penyelesaian tulisan ini. Terima kasih atas kehadiran kalian yang tanpa disadari memberikan ketenangan, semangat, dan rasa nyaman di tengah segala tekanan dan kelelahan. Suara dengkur kalian, tingkah polos yang menghibur, serta kehadiran kalian di setiap sudut ruang belajar menjadi pengingat bahwa hal-hal sederhana pun bisa menjadi sumber kekuatan. Aku selalu bersyukur memiliki kalian.
5. Teman-teman dekatku semasa kuliah, Eva Nursadiyah, Adinda Putri, Pulung Awang, dan yang lainnya. terimakasih atas bantuan dan dukungannya selama 4 tahun terakhir.
6. Pihak-pihak UD Raya 2 Kabupaten Kediri dengan keterbukaannya dan ketersediaannya dalam membantu proses penelitian.
7. Teruntuk pasanganku kelak, yang telah Allah tetapkan namanya dalam *Lauhul Mahfudz* jauh sebelum aku mengenal arti rindu dan kesetiaan. Meski

kita belum dipertemukan atau mungkin belum saling menyadari, terima kasih telah menjadi salah satu alasan dan sumber motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Dalam setiap proses dan perjuangan yang penuh lika-liku ini, ada doa-doa diam yang kuucapkan agar kelak aku cukup layak untuk mendampingimu. Tulisan ini menjadi bagian dari ikhtiarku untuk terus belajar, memperbaiki diri, dan tumbuh menjadi pribadi yang lebih baik, bukan hanya untuk diriku sendiri, tetapi juga untuk masa depan yang kelak kita bangun bersama.

8. Hindia, yang melalui lagu-lagunya telah menjadi teman konsisten di tengah proses yang panjang dan tidak selalu mudah. Musiknya banyak membantu saya tetap fokus, tenang, dan termotivasi, terutama saat semangat mulai menurun. Terima kasih atas karya-karya yang tidak hanya enak didengar, tapi juga menyelamatkan, hingga mampu menemani saya menyelesaikan bagian penting dalam hidup ini.
9. Terakhir, teruntuk diriku sendiri. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, di tengah segala keraguan, tekanan, dan rasa lelah yang datang silih berganti. Terima kasih karena telah percaya bahwa dirimu mampu melewati hari-hari yang tidak mudah, meski sering kali tak ada yang tahu seberapa berat beban yang dipikul. Terima kasih sudah terus melangkah, bahkan ketika rasanya ingin berhenti. Terima kasih karena tetap memilih untuk berproses, bekerja keras, dan tidak menyerah di tengah jalan. Segala pencapaian ini mungkin tak sempurna, tapi semuanya nyata, dan itu karena kamu tidak pernah benar-benar berhenti berusaha.



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Donna Elysia Ali
NIM : 21401096
Fakultas/Jurusan : FEBI / Ekonomi Syariah
E-mail address : donaali89@gmail.com
Jenis Karya Ilmiah : ☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi
☐ Lain-lain (.....)
Judul Karya Ilmiah : STRATEGI PEMASARAN KERUPUK UYEL UD RAYA 2
KABUPATEN KEDIRI DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS PELANGGAN

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 28 Juli 2026

Penulis

(Donna Elysia Ali)

ABSTRAK

DONNA ELYSIA ALI, Dosen Pembimbing Rofik Efendi, S.Kom., M.M. dan Toni Adhitya S.E., M.S.A. Strategi Pemasaran Kerupuk Uyel UD Raya 2 Kabupaten Kediri Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan. SKRIPSI, IAIN Kediri, 2025.

Kata Kunci: Strategi Pemasaran, *Marketing Mix*, Loyalitas Pelanggan

Strategi pemasaran merupakan rangkaian tindakan yang dirancang oleh perusahaan untuk menciptakan serta mempertahankan eksistensi produk yang ditawarkan. Strategi itu sendiri merupakan suatu rencana prioritas yang digunakan untuk mencapai sasaran utama perusahaan. Dalam konteks persaingan bisnis, setiap pelaku usaha perlu memiliki strategi yang tepat guna menjaga loyalitas konsumen. Loyalitas pelanggan merujuk pada komitmen konsumen yang berkelanjutan terhadap penggunaan suatu produk atau jasa, yang biasanya terbentuk dari tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas dan manfaat yang diberikan oleh produk atau layanan tersebut. UD Raya 2 merupakan sebuah industri yang bergerak pada sektor makanan, yakni krecek kerupuk uyel, yang terletak di Desa Adan-Adan, Kecamatan Gurah, Kabupaten Kediri. Tujuan dari penelitian ini yaitu: 1. Untuk menjelaskan strategi pemasaran kerupuk uyel UD Raya 2 Kabupaten Kediri. 2. Untuk menjelaskan peran strategi pemasaran kerupuk uyel UD Raya 2 Kabupaten Kediri dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan informasi melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan, 1. UD Raya 2 menggunakan strategi pemasaran dengan menerapkan *marketing mix* dan memenuhi atas 4 aspek, yakni: produk, harga, saluran distribusi, dan promosi. 2. Loyalitas pelanggan dari 4 indikator, baru 3 yang terlaksana dengan baik yakni melakukan pembelian berulang dan merekomendasikan produk kepada orang lain (*word of mouth*), dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing atau tidak mudah terbujuk oleh pesaing yang lain.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya yang berbentuk ilmu pengetahuan dan kesehatan, sehingga skripsi yang berjudul, “Strategi Pemasaran Kerupuk Uyel UD Raya 2 Kabupaten Kediri Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan” bisa terselesaikan dengan baik.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari campur tangan banyak pihak yang berkenan untuk membantu, sehingga dengan segala rasa kerendahan hati dan penuh rasa hormat, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak yang membantu. Kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Nuril Hidayati, M.Hum., selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
4. Bapak Rofik Efendi, S.Kom., M.M. dan Bapak Toni Adhitya, S.E., M.S.A. selaku dosen pembimbing skripsi saya.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan seluruh civitas akademika IAIN Kediri
6. Ibu, Ayah, Kakak, dan Adik saya yang sangat berperan penuh dalam memberikan dukungan kepada saya.

7. Pihak UD Raya 2 Kabupaten Kediri atas kerjasama dan bantuannya dalam penyelesaian skripsi saya
8. Teman-teman Ekonomi Syariah Angkatan 2021 atas bantuan dan dukungannya semasa kuliah.

Tanpa bantuan dari pihak-pihak yang saya sebutkan, skripsi ini mungkin tidak dapat terselesaikan dengan baik. Terimakasih atas segala kebaikan yang diberikan. Penulis tidak bisa memberikan balasan selain doa-doa yang dipanjatkan agar semua pihak-pihak yang telah berkontribusi diberikan pahala yang berlipat ganda oleh Allah SWT. *Aamiin*.

Dalam penulisannya, penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dalam skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan penulis berharap agar skripsi ini dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian yang akan datang dan juga bagi para pembaca.

Kediri, 11 Mei 2025

Donna Elysia Ali
NIM. 21401096

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
A. Definisi Konsep	12
B. Telaah Pustaka.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	20
A. Strategi Pemasaran.....	20

1. Pengertian Strategi	20
2. Pengertian Pemasaran	21
3. Pengertian Strategi Pemasaran	22
4. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	23
B. Loyalitas Pelanggan	30
1. Pengertian Loyalitas	30
2. Pengertian Pelanggan	31
3. Pengertian Loyalitas Pelanggan	32
4. Jenis-Jenis Pelanggan	33
5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	34
6. Indikator Loyalitas Pelanggan	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	38
B. Kehadiran Peneliti	39
C. Lokasi Penelitian	39
D. Data dan Sumber Data	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Analisis Data	41
G. Pengecekan Keabsahan Data	43
H. Tahap-Tahap Penelitian	44
BAB V PEMBAHASAN	67
A. Strategi Pemasaran Kerupuk Uyel UD Raya 2 Kabupaten Kediri	67
B. Peran Strategi Pemasaran Kerupuk Uyel UD Raya 2 Kabupaten Kediri dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	69
BAB VI KESIMPULAN	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76

LAMPIRAN.....	80
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Wilayah Kota Kediri dan Kabupaten Kediri Tahun 2024	5
Tabel 1.2 Daftar Usaha Kerupuk di Kabupaten Kediri	6
Tabel 1.3 Perbandingan Usaha Kerupuk Uyel di Kecamatan Gurah, Kabupaten Kediri.....	7
Tabel 1.4 Data Penjualan Produk UD Raya 2 Periode 2020-2024	8
Tabel 4.1 Jumlah Pelanggan di UD Raya 2 Kabupaten Kediri	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Pabrik UD Raya 2 Tampak depan	48
Gambar 4.2 Merek dan Produk UD Raya 2	52
Gambar 4.3 Penyaluran produk kepada distributor dengan ekspedisi	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	81
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	82
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	83
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup.....	85