

**STRATEGI PRODUSEN JAMU
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi Kasus Produsen Jamu Al Qomar
di Pondok Pesantren “Sunan Kalijaga” Pakuncen Patianrowo Nganjuk)

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

**AINUN UMI KHABIBAH
9.313.015.12**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
JURUSAN SYARI'AH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KEDIRI**

2016

HALAMAN PERSETUJUAN
STRATEGI PRODUSEN JAMU DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS PELANGGAN

(Studi Kasus Produsen Jamu Al Qomar

di Pondok Pesantren “Sunan Kalijaga” Pakuncen Patianrowo
Nganjuk)

Ainun Umi Khabibah
NIM. 9.313.015.12

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Ropingi, M.Pd.
NIP. 19720626 199903 1 002

Ali Samsuri, M.El.
NIP. 19761031 200901 1 003

NOTA KONSULTAN

Lamp. : 4 (Empat) Berkas

Kediri, 29 Juli 2016

Hal: Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth: Bapak Ketua Sekolah Tinggi

Agama Islam (STAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No.7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : AINUN UMI KHABIBAH

Nim : 9.313.015.12

Judul : STRATEGI PRODUSEN JAMU DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus
Produsen Jamu di Pondok Pesantren "Sunan Kalijaga" Pakuncen
Patianrowo Nganjuk)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya 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 Munaqasah.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Ropingi, M.Pd.
NIP. 19720626 199903 1 002

Ali Samsuri, M.El.
NIP. 19761031 200901 1 003

NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri, 29 Juli 2016
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : BimbinganSkripsi

Kepada
Yth, Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 7- NgronggoKediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : AINUN UMI KHABIBAH
NIM : 9.313.015.12
Judul : STRATEGI PRODUSEN JAMU DALAM
MENINGKATKANLOYALITAS
PELANGGAN (Studi Kasus Produsen Jamu Al
Qomar di Pondok Pesantren "Sunan Kalijaga"
Pakuncen Patianrowo Nganjuk)

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, kami berpendapat bahwa skripsinya 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.
Wassalamu'alaikumWr. Wb

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Ropingi, M.Pd.
NIP. 19720626 199903 1 002

Ali Samsuri, M.El.
NIP. 19761031 200901 1 003

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI PRODUSEN JAMU
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Produsen Jamu
di Pondok Pesantren “ Sunan Kalijaga”Pakuncen Patianrowo Nganjuk)**

AINUN UMI KHABIBAH
NIM. 9313.015.12

Telah Diujikan Di Depan Sidang Munaqasah Sekolah Tinggi Agama Islam
Negeri (STAIN) Kediri Pada Tanggal 07 September 2016.

Tim Penguji,

Penguji Utama

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE.MM. (.....)
NIP. 19640624 200212 1 001

Pembimbing I

Dr. Ropingi, M.Pd. (.....)
NIP. 19720626 199903 1 002

Pembimbing II

Ali Samsuri, M, EI. (.....)
NIP. 19761031 200901 1 003

Kediri, 07 September 2016
Ketua STAIN Kediri

Dr. Nur Chamid, MM
19680714 199703 1 002

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا
فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ۚ ۲۶۷

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”(Q.S. AL Baqoroh Ayat 267)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Skripsi ini

Untuk beliau yang selalu memberikan

Kasih sayang, pendidikan dan pengorbanan

yang tulus kepadaku...

Ibu Umayah dan Bapak Mat Sugeng

ABSTRAK

AINUN UMI KHABIBAH, Dosen Pembimbing, Ropingi, M.Pd, Dr., dan Ali Samsuri, M.EI.: *Strategi Produsen Jamu dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus di Pondok Pesantren “Sunan Kalijaga” Pakuncen Patianrowo Nganjuk)*, Jurusan Syari’ah Program Ekonomi Syari’ah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri, 2016.

Kata Kunci: Strategi, Produsen, Loyalitas dan Pelanggan.

Strategi Produsen merupakan rumusan perencanaan komperhensip tentang bagaimana perusahaan mencapai misi dan tujuannya. Strategi Produsen disadari atau tidak, merupakan langkah yang tepat untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Artinya, dengan menggunakan strategi yang tepat dalam suatu Perusahaan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah: (1) Apa strategi yang dilakukan Produsen Jamu Al Qomar dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan?(2) Apa faktor yang mendukung dan menghambat penerapan strategi yang sudah dirumuskan?

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Data yang diperoleh dengan wawancara, observasi dan dokumentasi dicek keabsahan data dengan meningkatkan ketekunan, triangulasi, memperpanjang waktu penelitian. Tahap terakhir yang dilakukan adalah menganalisis data dengan reduksi data atau penyederhanaan data, display data atau pengujian data, dan penarikan data.

Hasil penelitian ini adalah:(1) Perusahaan Jamu Al Qomar dalam meningkatkan loyalitas pelanggan menggunakan strategi sebagai berikut: Pengobatan masal dengan ditunjang promosi yang meliputi: sales, surat kabar, majalah, pengajian, radio dan televisi., menjamin kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. (2)Faktor yang menghambat strategi yang dilakukan yakni mayoritas konsumennya orang desa sehingga harus jemput bola, peralatan yang digunakan masih tradisional, kepercayaan masyarakat terhadap produsen, sehingga tidak bisa diwakilkan dengan cabangnya. Adapun faktor yang mendukung strategi yang dirumuskan yaitu sudah dikenal oleh masyarakat sehingga mereka antusias, teknologi, emosional (produsen berusaha mendekati diri dengan konsumen), produsen bisa mengetahui produk yang dibutuhkan dan diminati konsumen.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah.... Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat, taufiq dan hidayahnya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini memaparkan tentang Strategi Produsen Jamu dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Produsen Jamu Al Qomar di Pondok Pesantren “Sunan Kalijaga” Pakuncen Patianrowo Nganjuk). Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada panutan kita, Baginda Muhammad SAW, KeluargaNya, para Sahabat dan seluruh kaum muslimin yang mengikuti ajarannya sampai hari akhir nanti.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyusun dengan harapan bisa memberikan suatu wawasan baru dan dapat menambah hasanah keilmuan dalam bidang pendidikan serta sebagai salah satu persyaratan dalam menempuh program Strata Satu (S-I) Sarjana Ekonomi Islam Negeri (STAIN) Kediri. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari peran dan dukungan segenap pihak terkait. Dengan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada segenap pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis haturkan terutama kepada yang terhormat:

1. Ketua STAIN Kediri Dr. Nur Chamid, MM atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dorongan sehingga penulis selesai studi.
2. Ketua Jurusan Syariah, Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, wali studi, beserta staf, atas segala kebijakan, perhatian dan dorongan sehingga penulis selesai studi.
3. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE.MM. Selaku dosen Penguji Utama, yang telah memberikan masukan-masukan demi sempurnanya skripsi ini.
4. Kepada Bapak Dr. Ropingi, M.Pd dan Bapak Ali Samsuri, M.EI. Selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan.

5. Pemilik Perusahaan Jamu Al Qomar sekaligus Pengasuh Pondok Pesantren “Sunan Kalijaga” Pakuncen Patianrowo Nganjuk, Abah Dr.KH.M. Komari Syaifullah,MA.Yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian di lembaga tersebut.
6. Orang tua (Ibu Umayah dan Bapak Mat Sugeng), beserta keluarga besar tercinta yang selalu sabar dengan kasih sayang yang tulus dan memberikan penulis dorongan supaya membesarkan hati dalam menghadapi segala macam cobaan hidup serta do’a yang terus mengalir menyertai langkah penulis.
7. Kakak (Ro’uf Al Mushawwir, Rohib Al Disyar dan Ro’isun Nadiyah beserta keluarga kecilnya), yang senantiasa memotivasi dan memberikan pengorbanan yang tak terhingga, Adik adikku tersayang (Hasfian Muzaqi, Mar’atus Sholikhah, Khofifatus Zam-Zami) yang telah mengalirkan semangat setiap saat.
8. Desi Ayu Ardianti, Nur Fajriyah As Syifa’Ilun dan Achmad Zulham Mabruhi Alam, tawa kalian selalu menumbuhkan semangat dan motivasi baru.
9. Abah Drs. KH. Majkoer Mahfudz, M.Ag. Beliau Selaku Pengasuh Ponpes Putri Subulul Huda sekaligus yang menggantikan sosok bapak semasa penulis menyelesaikan S1.
10. Ukhty, De’AL, De’Ina, De’ Tul, De’Chus, Mbas, Andar, Mb’fa’ah, Binti Nur Afifah, Chusnul S.Cholifah, Nadhatul A’la, Tiwik Nur Hidayati, Ema Lutfiana, Keluarga Chofsoh, Keluarga besar PPSH, Keluarga RILEX’S, Keluarga RJS 48, dan semua teman-teman Ekonomi Syariah 2012, serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu terimakasih atas motivasi dan bantuan baik beupa spritual, moril, sejingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Semoga amal kebaikan dari semua pihak mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Dan semoga penulisan skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Amin.

Penulis menyadari dengan segenap kerendahan hati, bahwa dalam penyelesaian skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan skripsi ini.

Kediri, 29 Juli 2016

Penulis

Ainun Umi Khabibah
931301512

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
NOTA KONSULTAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATAPENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. TelaahPustaka.....	6
BAB II : LANDASAN TEORI.....	8
A. Tinjauan Tentang Strategi	8
1. Pengertian Strategi.....	8
2. Tingkatan Strategi	9
3. Manajemen Strategi.....	10

4. Faktor Penghambat dan Pendukung Strategi.....	10
B. Tinjauan Tentang Produsen.....	13
1. Pengertian Produksi.....	13
2. Perilaku Produksi.....	23
C. Tinjauan Tentang Loyalitas.....	25
1. Pengertian Loyalitas	25
2. Karakteristik Loyalitas	26
3. Manfaat Loyalitas	28
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas	29
5. Loyalitas dalam Islam.....	30
D. Tinjauan Tentang Konsumen	31
1. Pengertian Konsumen.....	31
2. Perilaku Konsumen	33
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Konsumen.....	34
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	37
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	37
2. Kehadiran Peneliti dan Lokasi Penelitian	38
3. Sumber Data	38
4. Prosedur Pengumpulan Data.....	39
5. Pengecekan Keabsahan Data	41
6. Analisis Data.....	42
7. Tahap-tahap Penelitian	43

BAB IV : PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	44
A. Paparan Data	59
B. Temuan Penelitian.....	66
BAB V : PEMBAHASAN	68
BABVI: PENUTUP	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

4.1 Jenis Jamu Cair.....	51
4.2 Jenis Jamu Serbuk	52
4.3 Laporan Penjualan tahun 2013.....	56
4.4 Laporan Penjualan tahun 2014.....	57
4.5 Laporan Penjualan tahun 2015.....	58
4.6 Anggaran dan Omzet Penjualan.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Surat Penelitian
3. Daftar riwayat penulis
4. Dokumentasi