

ABSTRAK

Sinta Mutiara. 2016. *Loyalitas pelanggan terhadap pembelian roti Arsila Bakery Banjarmasin*. Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Dra. Hj. Fitriana Syarqawie, MHI., (II) H. Fuad Luthfi, S.Ag.,MH

Kata Kunci : Loyalitas Pelanggan.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya perusahaan roti yang bermunculan di Banjarmasin, tentu dengan adanya pilihan yang beragam sekarang, konsumen atau pelanggan semakin mempunyai banyak kesempatan untuk memilih roti mana yang mereka sukai. Tetapi seperti yang saya lihat, Arsila Bakery tetap bertahan dan mempertahankan loyalitas pelanggannya di tengah banyaknya persaingan yang ada. Karena hal ini, penulis tertarik untuk meneliti apa saja yang membuat pelanggan tetap loyal terhadap pembelian roti Arsila Bakery.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana loyalitas pelanggan terhadap pembelian roti Arsila Bakery, dan faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap pembelian roti Arsila Bakery Banjarmasin.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat diskriptif, dengan mengambil lokasi penelitian pada CV Arsila Bakery, Jl. Simpang pulau laut taman sari no 2, Banjarmasin. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara kemudian penulis analisis secara kualitatif.

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa loyalitas pelanggan terhadap pembelian roti Arsila Bakery sangat beragam, baik itu pelanggan menyukai rasa yang enak, harganya yang murah dan pelayanan serta tempatnya yang memuaskan membuat pelanggan senantiasa loyal terhadap pembelian roti Arsila Bakery Banjarmasin. Ada beberapa faktor yang membuat pelanggan loyal terhadap pembelian roti Arsila Bakery, yaitu dari segi rasa, pelayanan, dan harga. Beberapa faktor itulah yang membuat rata-rata pelanggan loyal terhadap pembelian, disamping itu faktor lain yang juga menjadi sasaran pelanggan adalah, tempat yang nyaman, parkir yang luas dengan pelayanan yang bagus dan tentunya Gratis. Hal itu membuat palanggan senantiasa nyaman dan aman dalam melakukan pembelian terhadap Arsila Bakery Banjarmasin.