

## ABSTRAK

**Ahmad Busyairi.** 2021. *Strategi Pengembangan Usaha dan Menjaga Loyalitas Konsumen*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dr. Mahmud Yusuf, M.Si., (II) Erisa Nilasari, S.P., M.P.

**Kata Kunci:** Strategi, Pengembangan Usaha, Loyalitas Konsumen

Penelitian ini berlatar belakang Toko Ikhlas Komputer di Banjarmasin. Dimana toko tersebut cukup terbelang terkenal, khususnya dikalangan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. Toko ini tergolong toko yang dapat berkembang dalam waktu singkat, pemasarannya bisa meningkat secara signifikan dengan menargetkan para mahasiswa Banjarmasin, yaitu merintis sejak tahun 2018 hingga sekarang. Para konsumen disana cukup setia memakai produk dan jasa yang ditawarkan Toko Ikhlas Komputer. Maka dari sini akan timbul pertanyaan bagaimana strategi yang digunakan baik dalam pengembangan usaha maupun menjaga loyalitas konsumen oleh toko Ikhlas Komputer.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pengembangan usaha dan menjaga loyalitas konsumen pada Toko Ikhlas Komputer dan mengetahui apa saja kendala yang dihadapi oleh *owner* dan karyawan dalam pengembangan usaha dan menjaga loyalitas konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini berlokasi di Toko Ikhlas Komputer Banjarmasin. Data yang dikumpulkan merupakan hasil dari wawancara kepada karyawan dan *owner*, dan dari sumber studi dokumen yang selanjutnya dianalisis dan dijabarkan secara sistematis menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Hasil temuan dari penelitian ini antara lain bahwa, *pertama*, strategi pengembangan usaha Toko Ikhlas Komputer adalah pengembangan pasar dari sisi jasa dan sistem pemasaran, sedangkan strategi yang digunakan dalam menjaga loyalitas konsumen adalah dengan menawarkan fasilitas gratis seperti konsultasi gratis atau tanya jawab terkait jasa, dan juga menawarkan *member card* kepada konsumen. *Kedua*, Kendala-kendala yang dihadapi karyawan dan *owner* Ikhlas Komputer yaitu, persaingan yang semakin kompetitif, kesulitan *owner* menambah karyawan yang ahli dibidang teknis, kekurangan karyawan untuk menjalankan promosi layanan jasa dan produk pada sosial media toko Ikhlas Komputer.