

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS PELANGGAN PADA WARUNG HIDAYAH PAK KARDI
SOP IGA SAPI**

SKRIPSI

**OLEH
PRADIPTA FARID MAULANA**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN

2026 M / 1447 H

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS PELANGGAN PADA WARUNG HIDAYAH PAK KARDI
SOP IGA SAPI**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana**

**OLEH
PRADIPTA FARID MAULANA
231105010319**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2026 M / 1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pradipta Farid Maulana
NIM : 231105010319
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarbaru, 06 Juli 2004
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul:

“Analisis Strategi Pemasaran Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada Warung Hidayah Pak Kardi Sop Iga Sapi” adalah benar-benar merupakan karya saya sendiri, kecuali kutipan yang disebut sumbernya serta bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 30 Maret 2026
Yang Membuat Pernyataan



Pradipta Farid Maulana
NIM. 231105010319



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 6777 955, e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/
febi.uinantasari@gmail.com, website: febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN BEBAS PLAGIASI

Nomor : B - 52/Un. 14/III.5/ES.S1/PP.00.9/04/2026

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi skripsi atas nama Saudara (i):

Nama : Pradipta Farid Maulana
NIM : 231105010319
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN
PADA WARUNG HIDAYAH PAK KARDI SOP IGA
SAPI

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

BEBAS PLAGIASI
Dengan Persentase Indikasi Plagiat: 11%

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 01 April 2026

Ketua Jurusan



Muhammad Qamaruddin

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Analisis Strategi Pemasaran Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada Warung Hidayah Pak Kardi Sop Iga Sapi
Ditulis oleh : Pradipta Farid Maulana
NIM : 231105010319
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata satu (S-1)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2025/2026
Tempat, Tanggal Lahir : Banjarbaru, 06 Juli 2004
Alamat : Jl. Gagak, Komp. Griya Ulin Permai RT. 001/RW.003, kel. Landasan ulin timur, Kec. Landasan ulin ,Kota.Banjarbaru Prov. Kalimantan Selatan, 70724

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Univeristas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 30 Maret 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dr. Ilham Akbar, S.H. M.Kn.
NIP. 198610202011011014

Dosen Pembimbing 2

Muhammad Omaruddin, ME
NIP. 198903132019031012

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Muhammad Omaruddin, ME
NIP. 198903132019031012

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Strategi Pemasaran Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada Warung Hidayah Pak Kardi Sop Iga Sapi”. Ditulis oleh Paradifta Farid Maulana, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin
Tanggal : 20 April 2026
Dinyatakan LULUS dengan predikat : 82,5(A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin



Dr. H. Zaki Mubarak. M.Si, M.Fin
NIP. 197710312002121002

TIM PNGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	
1.	Dr. Ilham Akbar, S.H., M.Kn	1.	
2.	Muhammad Qamaruddin, M.E		2.
3.	Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I.	3.	
4.	Annisa Mahfuzah, M.H.		4.

ABSTRAK

Pradipta Farid Maulana. 231105010319. *Analisis Strategi Pemasaran dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan pada Warung Hidayah Pak Kardi Sop Iga Sapi.* Pembimbing Dr. Ilham Akbar, S.H., M.Kn. dan Pembimbing Muhammad Qamaruddin, M.E., pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin. 2026.

Persaingan industri kuliner yang ketat menuntut pelaku usaha memiliki keunggulan kompetitif. Warung Hidayah Pak Kardi terbukti mampu bertahan lebih dari 15 tahun dan mempertahankan pelanggan setianya di tengah gempuran bisnis modern. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pemasaran bauran (4P) yang diintegrasikan dengan prinsip ekonomi Islam dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan jenis *field research* dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap pemilik, karyawan, serta pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan integrasi 4P dengan nilai syariah: Produk mengedepankan konsistensi rasa dan *halalan thayyiban*; Harga menerapkan prinsip keadilan (*'adl*) dan *'urf*; Tempat menekankan kesucian (*thaharah*); dan Promosi mengandalkan *Word of Mouth* yang didasari kejujuran (*shiddiq*). Berdasarkan analisis SWOT untuk faktor pendukung dan penghambat, ditemukan Kekuatan (*Strengths*) pada integritas rasa dan kepemimpinan humanis, serta Peluang (*Opportunities*) pada potensi pasar pelintas jalan utama. Namun, warung menghadapi Kelemahan (*Weaknesses*) berupa ketiadaan sertifikat halal resmi dan keterbatasan SDM saat jam sibuk, serta Ancaman (*Threats*) dari fluktuasi harga daging sapi di pasar.

Kata Kunci: Strategi Pemasaran, Loyalitas Pelanggan, Pemasaran Syariah.

ABSTRACT

Pradipta Farid Maulana. 231105010319. *Marketing Strategy Analysis in Maintaining Customer Loyalty at Warung Hidayah Pak Kardi Sop Iga Sapi.* Advisor I: Dr. Ilham Akbar, S.H., M.Kn. and Advisor II: Muhammad Qamaruddin, M.E., at the Sharia Economics Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, UIN Antasari Banjarmasin. 2026.

The intense competition in the culinary industry requires businesses to have a competitive advantage. Warung Hidayah Pak Kardi has survived for over 15 years and maintained its loyal customers amidst the influx of modern businesses. This study aims to analyze the marketing mix strategy (4P) integrated with Islamic economic principles in maintaining customer loyalty, and to identify its supporting and inhibiting factors. This study uses field research with a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation from the owner, employees, and customers. The findings reveal the integration of 4P with Sharia values: Product emphasizes consistent taste and halalan thayyiban; Price applies fairness ('adl) and 'urf; Place highlights cleanliness (thaharah); and Promotion relies on Word of Mouth based on honesty (shiddiq). Based on the SWOT analysis for supporting and inhibiting factors, Strengths were found in taste integrity and humanistic leadership, along with Opportunities in the potential market of main road travelers. However, the business faces Weaknesses in the lack of official halal certification and limited human resources during peak hours, as well as Threats from fluctuating beef prices in the market.

Keywords: *Marketing Strategy, Customer Loyalty, Sharia Marketing.*

MOTTO

Tidak ada mimpi yang gagal,yang ada hanyalah mimpi yang tertunda.cuma sekiranya kalau teman teman meras gagal dalam mencapai mimpi. Jangan khawatir mimpi mimpi lain bisa di ciptakan.

(Windah Basudara)

Dibalik proses yang susah, ada hasil yang indah.

PERSEMBAHAN SKRIPSI

Karya ini merupakan bentuk rasa syukur kepada Allah Swt. karena telah memberikan kesehatan, kekuatan, dan kemudahan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW., beserta sahabat dan kerabat beliau.

Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari berbagai bantuan dan doa banyak pihak. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati penulis mempersembahkan karya ini kepada:

1. Kepada kedua orang tua tercinta dan tersayang, Bapak Ardiyanto dan Ibu Tuti Surtarti. Terima kasih yang tak terhingga atas segala doa yang tak pernah terputus, pengorbanan, kasih sayang, dan ketulusan hati yang selalu diberikan. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud bakti dan pembuktian dari anak pertama Bapak dan Ibu, bahwa segala keringat, perjuangan, tak kenal lelah dalam bekerja, serta dukungan terbaik secara moral maupun finansial yang telah diberikan tidak pernah sia-sia. Semoga pencapaian ini dapat menghadirkan rasa bangga di hati Bapak dan Ibu. Penulis selalu berdoa agar Bapak dan Ibu senantiasa dianugerahi kesehatan, keberkahan, umur yang panjang, serta kesempatan untuk terus menyaksikan berbagai kebahagiaan dan keberhasilan penulis di masa yang akan datang.
2. Kepada adikku satu-satunya, terima kasih atas segala dukungan, doa, hiburan, dan kebersamaan yang menemani hari-hari di rumah. Semoga pencapaian yang kakak raih hari ini bisa menjadi motivasi yang baik agar kamu juga terus semangat dalam mengejar impianmu.
3. Kepada sahabat-sahabat seperjuangan di Program Studi Ekonomi Syariah UIN Antasari Banjarmasin, terima kasih atas bantuan, semangat, tawa, dan keluh kesah yang kita lalui bersama selama proses perkuliahan. Terima kasih telah menjadi teman bertukar pikiran yang luar biasa. Semoga kita semua bisa meraih kesuksesan di jalan masing-masing pada masa yang akan datang.
4. Kepada diri saya sendiri, Pradipta Farid Maulana. Terima kasih sudah berjuang sampai detik ini, saya bangga pada diri saya karena bisa melewati ini semua hingga saatnya menyandang gelar Sarjana Ekonomi. Terima kasih diriku telah bertahan ketika lelah, bangkit ketika jatuh, dan terus melangkah maju meski prosesnya sering kali terasa sangat berat. Masa ini adalah bukti bahwa setiap rintangan yang dilewati tidak pernah berujung sia-sia. Ini adalah kebahagiaan yang sangat berarti dan menjadi langkah awal untuk terus berkembang menjadi pribadi yang lebih baik lagi.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	b	Be
ت	Ta	t	Te
ث	Tsa	ś / ts	es (dengan titik/garis di atas) / te dan es
ج	Jim	j	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Dzal	ẓ / dz	zet (dengan titik/garis di atas) / de dan zet
ر	Ra	r	Er
ز	Zai	z	Zet
س	Sin	s	Es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Tha	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zha	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Ghain	gh	ge dan ha
ف	Fa	f	Ef
ق	Qaf	q	Ki
ك	Kaf	k	Ka
ل	Lam	l	El
م	Mim	m	Em
ن	Nun	n	En
و	Wau	w	We
ه	Ha	h	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	y	Ye

2. Vokal Tunggal (Pendek)

Tanda Baca	Nama	Huruf Latin	Keterangan
َ	<i>Fathah</i>	a	a
ِ	<i>Kasrah</i>	i	i
ُ	<i>Dhammah</i>	u	u

3. Vokal Panjang (*Maddah*)

Tanda Baca	Nama	Huruf Latin	Keterangan
َـ	<i>Fathah + Alif</i>	ā	a dengan garis di atas
ِـ	<i>Kasrah + Ya mati</i>	ī	i dengan garis di atas
ُـ	<i>Dhammah + Wau mati</i>	ū	u dengan garis di atas

4. Vokal Rangkap (Diftong)

Tanda Baca	Nama	Huruf Latin	Keterangan
َـِ	<i>Fathah + Ya mati</i>	ai	a dan i
َـُ	<i>Fathah + Wau mati</i>	au	a dan u

5. Ta' Marbutah (ة)

Posisi	Aturan Transliterasi	Contoh Arab	Contoh Latin
Berdiri Sendiri / Mati	Ditulis dengan huruf "h"	حِكْمَةٌ	<i>Hikmah</i>
Dirangkai / Hidup (Idhaifah)	Ditulis dengan huruf "t"	زَكَاةُ الْفِطْرِ	<i>Zakātul fiṭri</i>

6. Syaddah (Tasydid)

Contoh Arab	Contoh Latin
رَبَّنَا	<i>Rabbanā</i>
السَّمْسُ	<i>Asy-Syamsu</i>

7. Kata Sandang (*Alif-Lam / ال*)

Jenis	Contoh Arab	Contoh Latin
Qamariyyah	الْمَدِينَةُ	<i>al-Madīnah</i>
Syamsiyyah	السَّلَامُ	<i>al-Salām</i> (atau <i>as-Salām</i> sesuai pedoman spesifik fakultas)

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Alhamdulillah rabbi 'aalamiin, puji syukur senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Strategi Pemasaran dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan pada Warung Hidayah Pak Kardi Sop Iga Sapi”. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita, Nabi Besar Muhammad saw., beserta keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin.

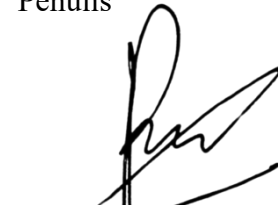
Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, arahan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Nida Mufidah, M.Pd. selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin yang telah memimpin dan menyediakan fasilitas pendidikan yang memadai bagi mahasiswa.
2. Bapak Dr. H. Zaki Mubarak. M.Si, M.Fin Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan izin dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Muhammad Qamaruddin, M.E Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah yang telah memberikan arahan dan motivasi selama masa perkuliahan.
4. Bapak Dr. Ilham Akbar, S.H., M.Kn., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga sejak awal hingga selesainya skripsi ini.
5. Bapak Muhammad Qamaruddin, M.E., selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan sabar telah memberikan koreksi, ketelitian, dan saran-saran yang konstruktif demi perbaikan kualitas karya ilmiah ini.
6. Segenap dosen dan staf tata usaha di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin atas segala ilmu dan layanan yang diberikan selama penulis menempuh pendidikan.

7. Bapak Sukardi selaku pemilik Warung Hidayah Pak Kardi, beserta seluruh karyawan dan pelanggan, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjadi informan dan membantu kelancaran proses penelitian ini.
8. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang tidak pernah lelah memberikan doa, kasih sayang, dukungan moril, maupun materiel yang tiada ternilai harganya selama proses studi dan penyusunan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan di Program Studi Ekonomi Syariah angkatan 2022 serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas persahabatan, kebersamaan, dan dorongan semangatnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Ekonomi Syariah, serta bagi para pembaca sekalian.

Banjarmasin, 02 Mei 2026
Penulis



Pradipta Farid Maulana
NIM. 231105010319

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
PENGESAHAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN SKRIPSI.....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Penelitian Terdahulu	11
G. Sistematika Penulisan	15
BAB II STRATEGI PEMASARAN DAN LOYALITAS PELANGGAN	17
A. Strategi Pemasaran	17
1. Strategi Pemasaran dan Bauran Pemasaran	17
2. Strategi Pemasaran Berbasis Syariah	21
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Pemasaran	24
B. Loyalitas Pelanggan	26
C. Kerangka Pikir	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	31
B. Desain Penelitian.....	31

C. Lokasi Penelitian.....	32
D. Subjek dan Objek Penelitian	33
E. Data dan Sumber Data	34
F. Teknik Pengumpulan Data.....	35
G. Desain Pengukuran.....	35
H. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil Penelitian	39
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	39
2. Strategi Pemasaran dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.....	41
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Loyalitas Pelanggan	52
B. Pembahasan.....	56
1. Analisis Strategi Pemasaran dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	57
2. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat.....	71
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Halaman
Tabel 4. 1 Profil Informan Penelitian.....	41
Tabel 4. 2 Matriks Ringkasan Temuan Strategi Pemasaran (Marketing Mix) 4P	51
Tabel 4. 3 Identifikasi Faktor Pendukung dan Penghambat Loyalitas Pelanggan	55
Tabel 4. 4 Matriks Implementasi Strategi Pemasaran 4P Berbasis Syariah	56
Tabel 4. 5 Matriks Strategi Pemasaran Syariah Warung Hidayah.....	70
Tabel 4. 6 Matriks Analisis SWOT Warung Hidayah Pak Kardi	73