

ABSTRAK

Tingkat persaingan dunia bisnis yang sangat ketat pada era globalisasi seperti sekarang membuat pelaku usaha harus bijak dalam menentukan strategi bisnis agar tetap bisa bersaing dan berkembang dalam jangka panjang. Pelanggan menjadi salah satu faktor penting bagi pelaku usaha, oleh karena itu pelaku usaha harus memiliki strategi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Bauran pemasaran syariah merupakan salah satu strategi yang dapat digunakan oleh pelaku usaha untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data yang diperoleh pada penelitian ini yaitu berupa data primer dan sekunder.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan oleh Bento Kopi Surabaya sudah sesuai dengan bauran pemasaran syariah. Nilai-nilai syariah dalam berbisnis penting untuk dilakukan karena dapat memberikan nilai kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dari strategi yang dilakukan oleh Bento Kopi Surabaya dapat menjadikan pelanggan untuk memiliki loyalitas dan memungkinkan pelanggan untuk merekomendasikan kepada orang lain. Pelanggan yang melakukan pembelian di Bento Kopi Surabaya sudah mendapatkan kepuasan baik dari produk, harga, ataupun jasa yang diberikan oleh Bento Kopi Surabaya.

Kata Kunci : Strategi Bisnis, Loyalitas Pelanggan, Bauran Pemasaran Syariah, Bento Kopi Surabaya.

ABSTRACT

The level of competition in the business world is very tight in the era of globalization like now makes business actors have to be wise in determining business strategies in order to remain competitive and develop in the long term. Customers are one of the important factors for business actors, therefore business actors must have a strategy in maintaining customer loyalty. Sharia marketing mix is one of the strategies that can be used by business actors to maintain customer loyalty.

This study used descriptive qualitative research method. The type of research used by researchers is field research (Field Research), which is research carried out directly in the field such as interviews, observations, and documentation. The source of data obtained in this study is in the form of primary and secondary data.

The results of this study show that the strategy carried out by Bento Kopi Surabaya is in accordance with the sharia marketing mix. Sharia values in doing business are important to do because they can provide the value of customer trust in the company. From the strategy carried out by Bento Kopi Surabaya can make customers to have loyalty and allow customers to recommend to others. Customers who make purchases at Bento Kopi Surabaya have received satisfaction both from the products, prices, or services provided by Bento Kopi Surabaya.

Keywords: (Business Strategy, Customer Loyalty, Sharia Marketing Mix, Bento Kopi Surabaya).