

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TUGAS AKHIR

**STRATEGI PEMASARAN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS
KONSUMEN PADA CAKE & COOKIES MERRY SOLIM
PAYAKUMBUH PADA MASA PANDEMI COVID-19**

*Disusun untuk Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Tugas
Akademik dan Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)*



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

MAITARI DWI YANTI
01870223859

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

Nama : MAITARI DWI YANTI
Nim : 01870223859
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Jurusan : DIII Manajemen Perusahaan
Judul : STRATEGI PEMASARAN DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KONSUMEN
PADA CAKE & COOKIES MERRY SOLIM
PAYAKUMBUH PADA MASA PANDEMI COVID-19
Hari/Tgl Ujian : Jum'at, 25 Juni 2021

DISETUJUI OLEH
DOSEN PEMBIMBING



Fakhurrozi, SE, MM
NIP. 196707252000031002

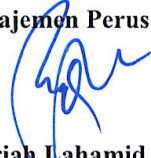
MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



Dr. Drs. H. Muh. Said HM. M.Ag. MM
NIP. 19620512 198903 1 003

Ketua Jurusan
D3 Manajemen Perusahaan



Oomariah Lahamid SE. M. SI
NIP.19750704 200710 2 001

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

Nama : MAITARI DWI YANTI
Nim : 01870223859
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Jurusan : DIII Manajemen Perusahaan
Judul : STRATEGI PEMASARAN DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KONSUMEN
PADA CAKE & COOKIES MERRY SOLIM
PAYAKUMBUH PADA MASA PANDEMI COVID-19
Hari/Tgl Ujian : Jum'at, 25 Juni 2021

Panitian Penguji:

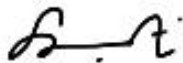
Ketua



Faiza Muklis SE, M.Si. Ak
NIP. 19741 108 20003 2 004

Anggota

Penguji I



Lusiwati, SE, MBA
NIP. 19780527 200710 2 008

Penguji II



Abdiana Ilosa, S.AP, MPA
NIP. 19870716201503 2 003



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan rahmat dan karunia-Mu ya Allah, aku dapat menyelesaikan karya tulis ini untuk yang tersayang”

Kubersujud dihadapan-Mu, Engkau berikan aku kesempatan untuk bisa sampai dipenghujung awal perjuanganku Segala Puji bagi Mu ya Allah, Kupersembahkan karya tulis ini kepada ayahanda dan ibunda tercinta, yang tak pernah kenal lelah untuk mendo'akan, bekerja keras, memberikan semangat dan dukungan yang tiada henti serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada di depanku,,

Terimalah karya tulisku ini sebagai tanda keseriusanku untuk membalas sedikit pengorbanan dan perjuanganmu.. Maafkan anakmu Ayah,, Ibu,, yang masih saja menyusahkanmu dalam segala hal.. Kuucapkan terimakasih Ayah, Ibu, serta Kakak-Adik tersayang untuk motivasi dan semangat yang membuatku terus berjuang tanpa lelah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MOTTO

“Balas dendam terbaik adalah dengan memperbaiki dirimu.”

(Ali Bin Abi Thalib)

“No one is born ugly, we just lived in a judgmental society.”

(Kim Namjoon BTS)

“Jika segala sesuatu tidak terjadi padamu mungkin itu bukan hal yang terbaik bagi mu, maka jangan pernah menyesal dengan apa yang telah terjadi”

(Maitari Dwi Yanti)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

STRATEGI PEMASARAN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS CAKE & COOKIES MERRY SOLIM PAYAKUMBUH PADA MASA PANDEMI COVID-19

Oleh:

Maitari Dwi Yanti
NIM: 01870223859

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemasaran dalam mempertahankan loyalitas konsumen pada Cake & Cookies Merry Solim Pada Masa Pandemi Covid-19. Teknik analisis data penelitian adalah deskriptif dan metode pengumpulan data data primer dengan melakukan wawancara dan observasi secara langsung. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa strategi pemasaran dalam mempertahankan loyalitas konsumen pada Cake & Cookies Merry Solim Pada Masa Pandemi Covid-19 sudah baik dan sesuai dengan strategi pemasaran yang ada meskipun masih ada beberapa sedikit kendala.

UIN SUSKA RIAU

Kata Kunci: Strategi, Pemasaran, Loyalitas, Cake & Cookies



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya setiap saat. Alhamdulillah atas izin dan kehendak Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan petunjuk-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“Strategi Pemasaran Dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Cake & Cookies Merry Solim Payakumbuh Pada Masa Pandemi Covid-19”**. Shalawat beriring salam penggugah hati dan jiwa peneliti limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, atas segala perjuangannya sehingga kita dapat merasakan indahnya hidup di bawah naungan Islam.

Terlaksananya penelitian tugas akhir ini tidak terlepas dari dukungan dan doa dari berbagai pihak yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya baik materil maupun moril. Sehingga pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Khairunnas Rajab, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs H Muh. Said HM, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Ibu Qomariah Lahamid SE, M.Si selaku ketua jurusan D.III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Abdiana Ilosa, S.AP, MPA selaku sekretariat jurusan D.III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Terimakasih kepada Ibu Fitri Hidayati, S.E. M.M. selaku penasehat akademik. Terimakasih atas masukan dan saran yang telah diberikan, memberikan nasehat-nasehat yang baik tidak hanya dalam bidang akademik, namun juga selalu memotivasi agar menjadi individu yang lebih baik lagi.
6. Terimakasih tiada terhingga kepada Bapak Fakhurrozi, SE., M.M selaku dosen pembimbing penulisan tugas akhir dan ketua jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberi arahan dan dukungan yang sangat berarti dengan segenap kesabarannya, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan maksimal.
7. Terimakasih banyak kepada seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberi bantuan, bimbingan, dan ilmu yang sangat bermanfaat bagi peneliti selama masa perkuliahan dan untuk masa yang akan datang.
8. Terimakasih kepada Ibu Merry Solim yang telah membimbing dan meluangkan waktunya selama penelitian berlangsung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Terimakasih tak terhingga kepada kedua orang tua dan keluarga tersayang Ayahanda Suprihadi dan Ibunda Mery Yanti yang senantiasa mendoakan dan selalu memberikan semangat dan dukungan moril dan materil sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih untuk Kakak Junia Eka Putri yang telah mensupport penulis dalam menyelesaikan tugas akhir, serta adek-adek, Kevin Trio Saputra, Regyna Afrilian, Marshalino Pratama, Ridho Riyanto, Martasha Aminov, Rafly Okta Ramadhan, Susan Aliyana Luthfi, Reyna Meylani, Ziandra Aminov, Rio Antoni, Rea Ivana, Alexa Aqilla Khalfani, Axel Khalfani yang telah memberikan semangat dan membantu dalam menyelesaikan tugas akhir.
11. Terimakasih untuk Kakek tercinta Darmulis, Nenek tercinta Murni, Uncu Yuliana, Om Anton, Adang Afriyanto, Ami Meri, Etek Gopal, Ante Mike, Ami Mira dan Om Sarlan, serta keluarga besar yang senantiasa memberikan dorongan, semangat serta bantuan materil bagi peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Terimakasih sahabat shalihah di Program Studi D.III Manajemen Perusahaan khususnya Dewi Pertiwi Saputri, Dion Akbar, Ilhanum Putri, Dwi Handayani, Feby Yuliantika, Sri Rahayu yang menjadi sahabat sekaligus saudara perjuangan yang selalu memberikan jawaban terbaik selama peneliti bertanya, setia menemani dalam berbagai suka duka, terimakasih buat kebersamaan, kebahagiaan, kesetiaan, kehebohan sebagai penyemangat, berada diantara kalian adalah hal terindah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

13. Terimakasih Abang Al-Anshari Yahya, kakak Indah dan Della yang selalu mengingatkan peneliti untuk secepatnya menyelesaikan tugas akhir.
14. Terimakasih sahabat tercinta Sari Angraini, Putri Rahma Dhanti, Intan Ali, Muthia Ade, Putri Islamiyati yang selalu menjadi pendengar setia dan selalu ada menemani hingga sekarang, dan semoga selamanya.
15. Terimakasih untuk teman-teman kelas A angkatan 2018 yang telah memotivasi, dukungan dan semangatnya.
16. Terimakasih kepada seluruh teman-teman D.III Manajemen Perusahaan angkatan 2018, yang tidak bisa di sebutkan namanya satu persatu yang selalu berbagi ilmu bermanfaat.
17. Terimakasih kepada seluruh keluarga besar Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial bagian Akademik, Umum, Tata Usaha, Perpustakaan, dan yang lainnya. Terimakasih telah memberi bantuan dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Peneliti berserah diri kepada Allah SWT, semoga kebaikan yang telah dilakukan tersebut menjadi amal yang diterima di sisi Allah SWT dan dibalas dengan pahala yang berlipat ganda. *Aamiin Yaa Rabbal 'Alamiin*. Akhirnya puji syukur dan permohonan ampun kepada Allah SWT atas segala kekhilafan dan kesalahan serta permohonan maaf kepada segala pihak yang telah dirugikan, tersakiti, tersinggung, baik yang sengaja maupun tidak. Segala kekhilafan sesungguhnya dari diri penulis sendiri selaku insan biasa.

Sesungguhnya kesempurnaan hanya milik Allah. Tentu tugas akhir ini tidak terlepas dari kekurangan yang menyertainya meskipun tugas akhir ini dibuat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan semaksimal mungkin dengan segala upaya dalam pengerjaannya, tentunya masih ada kekurangan. Namun demikian apabila masih ada kekurangan dalam laporan hasil penelitian ini penulis mohon kritik dan saran yang bersifat mendukung kesempurnaan penelitian ini kedepannya.

Harapan peneliti semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi peneliti sendiri, tempat peneliti meneliti dan umumnya bagi siapa saja yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 27 April 2021

Peneliti,

Maitari Dwi Yanti
01870223859

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

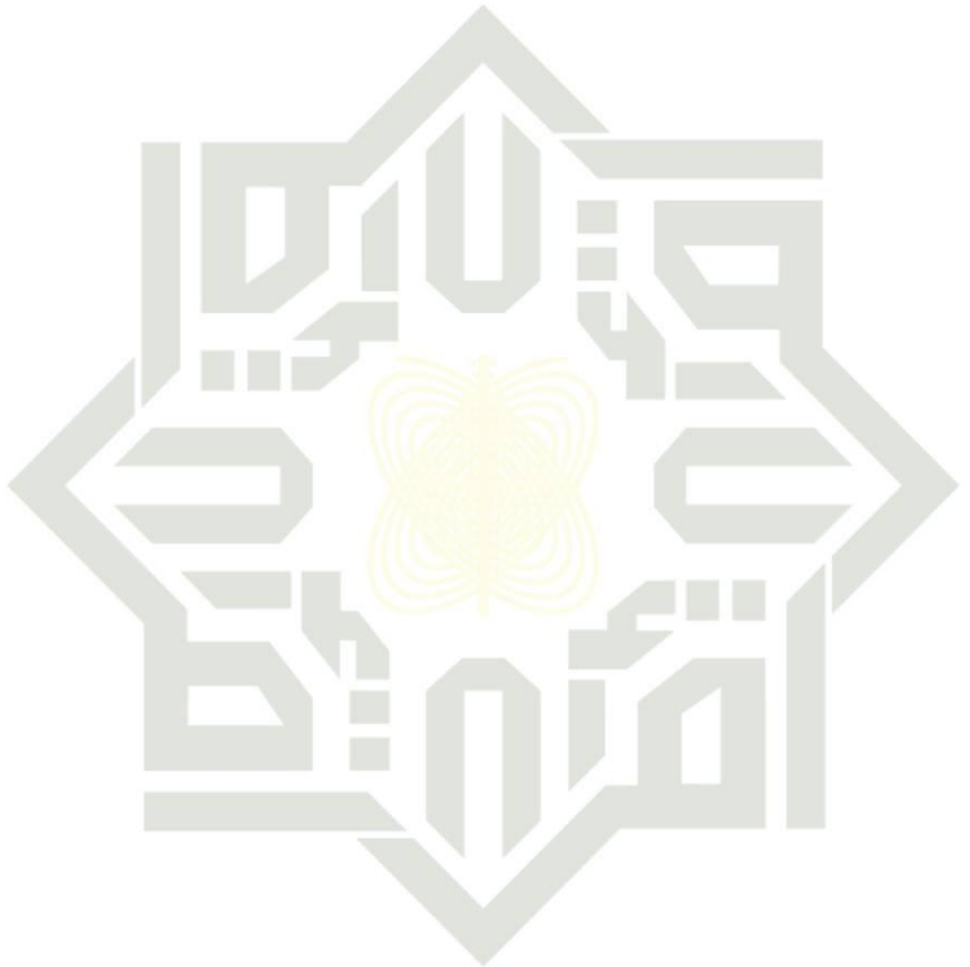
DAFTAR ISI

Abstrak.....	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Metode Penelitian	11
1.6 Teknik Analisis Data.....	12
1.7 Sistematika Penulisan	12
BAB II GAMBARAN UMUM USAHA	14
2.1 Profil Cake & Cookies Merry Solim.....	14
2.2 Fasilitas Cake & Cookies Merry Solim.....	16
2.3 Visi Dan Misi Cake & Cookies Merry Solim	16
2.4 Struktur Organisasi Cake & Cookies Merry Solim.....	17
2.5 Bagian/Unit Kerja Cake & Cookies Merry Solim	18
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK.....	19
3.1 Tinjauan Teori.....	19
3.1.1 Pengertian Strategi.....	19
3.1.2 Pengertian Strategi Pemasaran	21
3.1.3 Pengertian Konsumen	23
3.1.4 Pengertian Perilaku Konsumen.....	23
3.1.5 Kualitas Makanan	25
3.1.6 Cara Mengukur Kualitas Kue	27
3.1.7 Kendala Dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen	28
3.1.8 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen ...	42
3.1.9 Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen.....	45
3.1.10 Loyalitas Konsumen Dalam Perspektif Islam.....	46
3.2 Tinjauan Praktek.....	51
BAB IV PENUTUP	54
4.1 Kesimpulan	54

4.2 Saran 55

DAFTAR PUSTAKA 56

LAMPIRAN



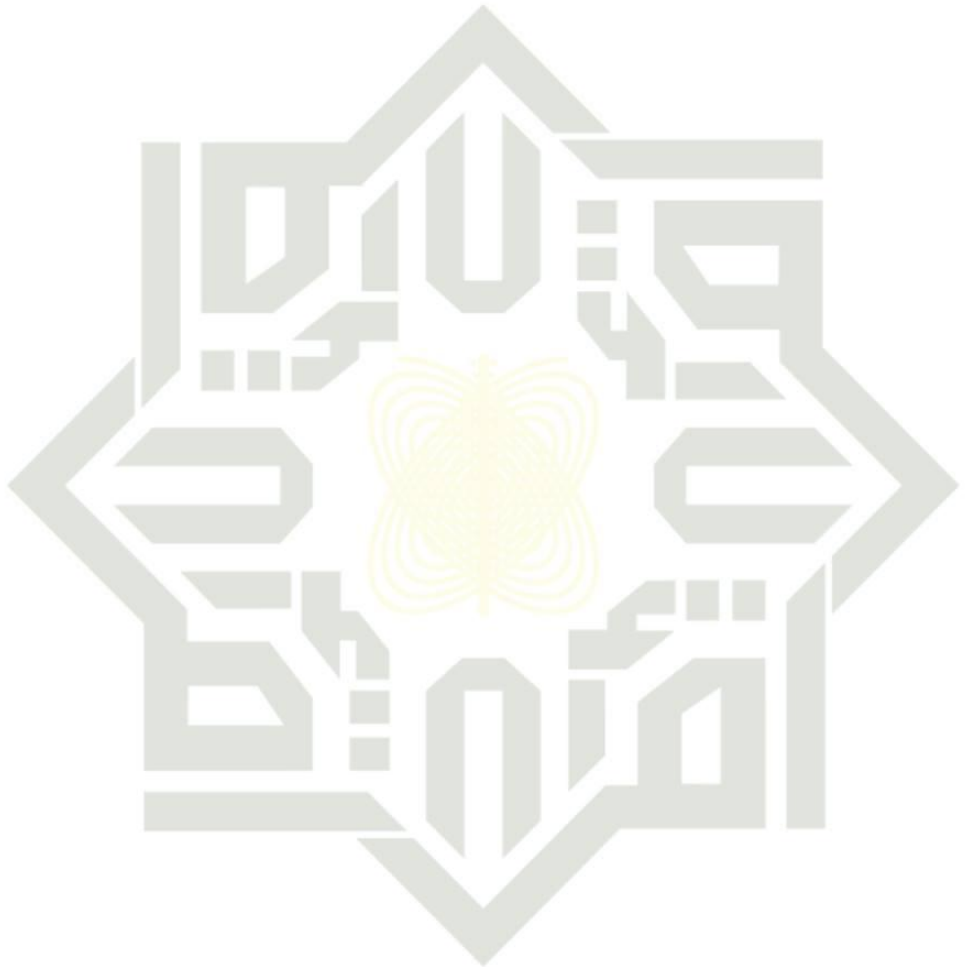
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

1	Data Penjualan Sebelum dan Saat Pandemi Covid-19.....	3
1	Strategi Pemasaran Sebelum dan Saat Pandemi Coid-19	4
2	Pembagian Tugas Karyawan.....	12
2	Harga Kue Yang Ready	13



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berbicara mengenai usaha di bidang kuliner saat ini, salah satu jenis usaha yang sedang berkembang pesat yaitu industri kecil yang berlokasi sebuah rumah. Pada dasarnya, industri merupakan tempat dimana kegiatan operasional dilakukan, yaitu dengan mengolah bahan-bahan mentah menjadi bahan yang sudah jadi, namun kegiatan ini juga tidak hanya menghasilkan barang tetapi juga menghasilkan jasa dan disesuaikan dengan kebutuhan pasar yang saat ini sangat dibutuhkan keberadaanya.

Menurut UU No. 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian, industri adalah kegiatan ekonomi yang megolah bahan mentah, bahan baku, barang setengah jadi dan barang jadi menjadi barang yang nilai yang lebih tinggi untuk penggunaanya , termasuk kegiatan rancang bangun dan perekayasaan industri. . Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Mamat Ruhimat, (2008:39) yaitu :

“Industri dapat diartikan sebagai semua kegiatan manusia dalam bidang ekonomi yang sifatnya produktif dan bersifat komersial untuk memenuhi kebutuhan hidup”

Berdasarkan jenis industri dilihat dari jumlah tenaga kerjanya yang dimilikinya oleh sebuah perusahaan, terbagi menjadi tiga macam yaitu sebagai berikut (Untoro, 2010:319):

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Industri Kecil, yaitu perusahaan yang jumlah tenaga kerjanya antara 5 orang sampai 19 orang. Pada umumnya, industri kecil merupakan bentuk industri rumah tangga.
- b. Industri Sedang, yaitu perusahaan yang jumlah tenaga kerjanya berkisar antara 20-100 orang.
- c. Industri Besar, yaitu perusahaan yang jumlah tenaga kerjanya sekitar lebih 100 orang.

Berdasarkan pengertian diatas, maka penulis melakukan penelitian di Cake & Cookies Merry Solim Payakumbuh. Yang mana toko tersebut memiliki 36 orang karyawan, toko ini memproduksi cake & cookies seperti kue ulang tahun, kue pengantin, kue bolu, snack box, kue kering, roti tawar dan keperluan sehari-hari. Cake & Cookies Merry Solim Payakumbuh berdiri sejak tahun 1975, pemilik Cake & Cookies tersebut bernama Merry Solim. Toko Cake & Cookies tersebut beralamat di Jalan Tembakau No.88 Daya Bangun, Payakumbuh Barat, Kota Payakumbuh, Sumatera Barat, Indonesia.

Pada dasarnya setiap usaha mempunyai tujuan untuk memaksimalkan keuntungan produk atau jasa. Hal ini dapat tercapai meningkatkan penjualan suatu usaha. Pada umumnya kelangsungan hidup suatu usaha merupakan sasaran yang harus dicapai dan dipertahankan menyangkut pemasaran produk yang dihasilkan suatu usaha agar tidak mengalami kerugian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk lebih jelasnya mengenai perkembangan data penjualan Cake & Cookies Merry Solim Payakumbuh dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1. Data Penjualan di Cake & Cookies Merry Solim Payakumbuh sebelum dan saat Covid-19

No	Bulan	Sebelum Covid-19 Tahun 2019	Saat Covid-19 Tahun 2020
1	Januari	Rp. 60.000.000	Rp. 60.000.000
2	Februari	Rp. 60.000.000	Rp. 50.000.000
3	Maret	Rp. 60.000.000	Rp. 45.000.000
4	April	Rp. 60.000.000	Rp. 45.000.000
5	Mei	Rp. 65.000.000	Rp. 50.000.000
6	Juni	Rp.75.000.000	Rp.50.000.000
7	Juli	Rp. 65.000.000	Rp. 50.000.000
8	Agustus	Rp. 60.000.000	Rp. 50.000.000
9	September	Rp. 60.000.000	Rp. 50.000.000
10	Oktober	Rp. 60.000.000	Rp. 55.000.000
11	November	Rp. 60.000.000	Rp. 55.000.000
12	Desember	Rp. 70.000.000	Rp. 60.000.000

Sumber : Pemilik Cake & Cookies Merry Solim

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa Cake & Cookies Merry Solim Payakumbuh mengalami kenaikan pada awal bulan Mei sampai dengan Juni 2019 dikarenakan bertepatan dengan hari raya idul fitri, dan mengalami kenaikan pada akhir tahun yang bertepatan dengan hari natal dan mengalami pendapatan normal pada bulan biasanya. Namun Cake & Cookies Merry

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Solim Payakumbuh mengalami penurunan penjualan pada awal Maret 2020 disebabkan terjadinya masa pandemi Covid-19.

Perkembangan penjualan pada Cake & Cookies Merry Solim Payakumbuh pada masa sebelum dan sesudah pandemi mengalami penurunan sekitar 25%, yang mana penghasilannya mencapai Rp. 60.000.000/ bulan pada masa sebelum Covid-19. **(Sumber Pemilik Cake & Cookies Solim).** Kerugian yang dialami Cake & Cookies Merry Solim tidak mempengaruhi pengeluarannya untuk membayar gaji karyawan. Dikarenakan pemilik masih mampu untuk meningkatkan kembali keuntungan mereka seperti masa sebelum Covid-19. Untuk meningkatkan penurunan penjualan yang terjadi selama masa pandemi Covid-19 Cake & Cookies Merry Solim melakukan strategi pemasaran untuk menarik kembali perhatian pelanggan.

Untuk lebih mengetahui perbedaan strategi pemasaran yang dilakukan di Cake & Cookies Merry Solim dapat dilihat dari tabel 1.2

Tabel 1.2 Starategi Pemasaran di Cake & Cookies Merry Solim Payakumbuh sebelum dan saat Covid-19

No	Sebelum Covid-19	Saat Covid-19
1	Menerima orderan tanpa adanya pelayanan jasa kirim	Aktif melakukan promosi di media sosial seperti : instagram dengan memposting setiap kue yang di buat.
2	Memberikan hadiah hanya kepada pelanggan tetap seperti pada hari-hari besar	Memberikan potongan harga
3	Potongan harga hanya pada hari-hari besar	Menerima orderan via online dan pelayanan jasa antar kirim
4	Adanya biaya tambahan untuk parkir	Memberikan free ongkir kepada pelanggan yang jarak rumahnya dekat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5	Menerima kritikan dan saran dari pelanggan secara langsung tanpa adanya menyediakan kotak saran	Memberikan hadiah kepada pelanggan dalam pembelian banyak, baik pelanggan tetap atau pun pelanggan baru
6		Tidak memberikan biaya tambahan seperti: biaya parkir
7		Melakukan perbaikan terhadap kualitas layanan seperti : lebih memperhatikan keluhan pelanggan
8		Protokol kesehatan dengan menyediakan tempat cucian tangan dan <i>handsanitizer</i>

Sumber: Pemilik Cake & Cookies Merry Solim

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat bahwa Cake & Cookies Merry Solim Payakumbuh melakukan strategi pemasaran pada masa pandemi Covid-19 dengan cara memberikan potongan harga tetapi tidak mengurangi keuntungan untuk mencari perhatian pelanggan. Cake & Cookies Merry Solim juga menyediakan pelayanan jasa kirim di karenakan pada masa pandemi Covid-19 yang terjadi sekarang ini masyarakat sekitar sedikit takut untuk keluar rumah, sehingga Cake & Cookies Merry Solim melakukan strategi tersebut untuk menarik pelanggan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan.

Untuk kepuasan dan kenyamanan pelanggan pada masa pandemi Covi-19 yang terjadi sekarang ini pemilik juga memberikan protokol kesehatan ditoko seperti menyediakan hand sanitizer dan pelanggan diminta untuk memakai masker setiap kali datang ke toko.

Menurut Peraturan Menkes RI Nomor 1096 (2011) Jasa Boga merupakan usaha pengelolaan makanan yang disajikan di luar tempat usaha pengelolaan makanan yang disajikan di luar tempat usaha yang dilakukan oleh badan usaha maupun perseorangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012:230) Produk merupakan sesuatu yang bisa ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dimiliki, digunakan atau dikonsumsi yang bisa memuaskan keinginan dan kebutuhan.

Konsumen adalah bagian penting dari suatu bisnis. Berjalannya bisnis tidak terlepas dari peran konsumen yang memberikan keuntungan, rasa hormat, dan reputasi. Oleh sebab itu, pengusaha hendaklah mempertahankan konsumennya. Strategi dalam mempertahankan konsumen dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya perusahaan dapat mempelajari karakteristik konsumen, mempelajari keinginan dan kebutuhan konsumen, dan pelayanan terhadap konsumen. Strategi-strategi tersebut dapat diterapkan dalam suatu perusahaan agar dapat menarik minat konsumen untuk membeli produk.

Menurut Johnson and Scholes (2016:29) Strategi adalah arah dan ruang lingkup sebuah organisasi dalam jangka panjang yang mencapai keuntungan bagi organisasi melalui konfigurasi sumber daya dalam lingkungan yang menantang, untuk memenuhi kebutuhan pasar dan memenuhi harapan pemangku kepentingan.

Strategi adalah sasaran dan tujuan jangka panjang sebuah perusahaan, dan arah tindakan serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai sasaran dan tujuan itu. Sehubungan dengan strategi mempertahankan konsumen, para pebisnis seharusnya mempelajari perilaku konsumen terlebih dahulu agar mendapat perhatian dari konsumen. Pada dasarnya memenuhi kepercayaan dan kepuasan konsumen sangat penting dilakukan dan sudah menjadi tanggung jawab pebisnis karena hal tersebut merupakan timbal balik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada konsumen yang telah menggunakan produk atau jasa dari perusahaan. pebisnis hendaklah berperilaku jujur dalam setiap kegiatan bisnisnya agar tidak ada unsur penipuan didalamnya.

Mempertahankan konsumen adalah bagaimana mempertahankan supaya konsumen tetap loyal dengan satu perusahaan dibandingkan dengan perusahaan lain, hampir dalam semua situasi bisnis, lebih mahal untuk mencari pelanggan baru dibandingkan mempertahankan yang sudah ada.

Loyalitas adalah perilaku pembelian ulang semata-mata menyangkut pembelian merek tertentu yang sama secara berulang kali (Tjiptono,2011:481).

Menurut Kotler dan Keller (2012:207) loyalitas adalah komitmen yang dipegang teguh untuk membeli kembali atau berlangganan produk pilihan atau jasa di masa depan meskipun pengaruh situasional dan upaya pemasaran memiliki potensi untuk menyebabkan konsumen beralih ke produk lain.

Loyalty adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang. Loyalitas dapat diartikan kesetiaan. Loyalitas konsumen sangat berperan penting dalam kehidupan suatu perusahaan untuk meningkatkan keuntungan bagi suatu perusahaan.

Menurut Tjiptono (2009:387) dalam Lili Suryati (2015) loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Hasan (2008:84) dalam Lili Suryati (2015) loyalitas pelanggan merupakan kebiasaan perilaku pengulangan pembeli, keterkaitan dan keterlibatan yang tinggi pada pilihannya yang bercirikan dengan pencarian informasi eksternal dan evaluasi alternatif.

Menurut Griffin (2005) dalam Supriadi Seiawan (2011:24-25)

Loyalitas pelanggan merupakan ukuran yang lebih dapat diandalkan untuk memprediksi pertumbuhan penjualan dan keuangan, dibandingkan dengan kepuasan pelanggan.

Dalam hal mutu suatu produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan kadang mengalami keragaman. Hal ini disebabkan mutu suatu produk dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya:

- a. Manusia, peranan manusia atau karyawan dalam perusahaan sangat mempengaruhi secara langsung terhadap baik buruknya mutu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan.
- b. Manajemen, tanggung jawab atas mutu produk dalam perusahaan dibebankan kepada beberapa kelompok yang biasa disebut *function group* dengan bagian-bagian lainnya dalam perusahaan tersebut. Dengan adanya koordinasi maka dapat tercapai suasana kerja yang baik dan harmonis, serta menghindarkan kekacauan dalam pekerjaan.
- c. Uang
Perusahaan harus menyediakan uang yang cukup untuk mempertahankan atau meningkatkan mutu produknya. Misalnya untuk perawatan atau perbaikan mesin atau peralatan produksi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Bahan baku merupakan salah satu faktor yang sangat penting dan akan mempengaruhi terhadap mutu produk yang dihasilkan suatu perusahaan. Untuk itu pengendalian mutu bahan baku menjadi hal yang sangat penting.
- e. Mesin dan peralatan. Mesin dan peralatan yang digunakan dalam proses produksi akan mempengaruhi mutu produk yang dihasilkan perusahaan. Peralatan yang kurang lengkap serta mesin yang sudah kuno dan tidak ekonomis akan rendahnya mutu produk yang dihasilkan serta tingkat efisiensi yang rendah.

Cake & Cookies Merry Solim merupakan toko kue yang menyediakan berbagai macam roti dan kue dengan kualitas yang tinggi. Solim ingin menjaga kualitas baiknya sebagai Cake & Cookies yang menyediakan kue dengan kualitas terbaik sehingga konsumen dapat menjadi lebih loyal pada Cake & Cookies Merry Solim. Citarasa yang dimiliki oleh produk Cake & Cookies tetap diminati sehingga konsumen menjadi puas karena harga yang patok sesuai dengan kualitas yang disediakan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis ingin lebih mengetahui mengenai strategi apa yang telah dilakukan oleh Cake & Cookies Merry Solim Pada Masa Covid-19 dengan mengangkat judul **“STRATEGI PEMASARAN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KONSUMEN PADA CAKE & COOKIES MERRY SOLIM PAYAKUMBUH PADA MASA PANDEMI COVID-19”**

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang ada dan rumusan masalah yang telah dikemukakan maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui strategi pemasaran dalam mempertahankan loyalitas konsume Cake & Cookies Merry Solim Pada Masa Covid-19
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala strategi pemasraan dalam mempertahankan loyalitas konsumen Cake & Cookies Merry Solim Pada Masa Covid-19
- c. Untuk mengetahui solusi strategi pemasran dalam mengatasi kendala mempertahankan loyalitas konsumen Cake & Cookies Merry Solim Pada Masa Covid-19

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Akademis

Secara akademis dapat memberikan deskripsi dan referensi pada mahasiswa mengenai strategi mempertahankan loyalitas konsumen dan untuk menjadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

b. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan laporan Tugas Akhir ini dapat dijadikan pertimbangan perusahaan dan menentukan kebijakan dalam perusahaan untuk masa yang akan datang.

c. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta mempraktekan teori-teori yang di dapat di bangku kuliah agar dapat melakukan karya ilmiah dan menyajikan dalam bentuk tulisan dengan baik. Dan juga untuk memenuhi tugas-tugas dan melengkapi persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

1.5 Metode Penelitian

a. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Cake & Cookies Merry Solim Payakumbuh, yang bertempat di Jl. Tembakau No.88, Daya Bangun, Payakumbuh Barat, Kota Payakumbuh, Sumatera Barat 26218, Indonesia.

Waktu penelitian ini dilakukan pada tanggal 1 Maret 2021 sampai dengan bulan April 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Metode Pengumpulan Data

Adapun pengumpulan data yang diambil penulis melalui:

1) Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang atau lebih secara langsung untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam situasi topik tertentu. Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data dari hasil wawancara dari pemilik Cake & Cookies Merry Solim mengenai strategi mempertahankan loyalitas konsumen pada masa Covid-19. Dan juga penulis melakukan wawancara dengan konsumen..

2) Observasi adalah studi yang disengaja dan dilakukan secara sistematis pada suatu tujuan dengan mengamati dan mencatat fenomena.

1.6 Teknik Analisis Data

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dalam membuat tugas akhir ini. Menurut Sugiono (2017:147) metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam memperoleh gambaran umum yang sistematika serta lebih terarah maka sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian serta sistematika penulisan laporan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan Profil Cake & Cookies Merry Solim, Visi Dan Misi Cake & Cookies Merry Solim, Fasilitas-fasilitas Cake & Cookies Merry Solim dan Struktur Organisasi Cake & Cookies Merry Solim.

BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Bab ini menjelaskan Definisi Strategi, Pengertian Strategi Pemasaran, Pengertian Konsumen, Pengertian Perilaku Konsumen, Kualitas Makanan, Cara Mengukur Kualitas Kue, Kendala-kendala Dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen, Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen, Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen.

BAB IV PENUTUP

Pada bab ini, penulis membagi menjadi dua sub yaitu kesimpulan dan saran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM USAHA

2.1 Profil Cake & Cookies Merry Solim

Cake & Cookies Merry Solim sudah berdiri sejak tahun 1975. Cake & Cookies Merry Solim ini toko yang berlokasi di Jalan Tembakau No.88 Daya Bangun, Payakumbuh Barat, Kota Payakumbuh, Sumatera Barat, Indonesia. Pada masa itu Solim hanya menjual barang-barang PND yaitu hanya menjual barang untuk kebutuhan sehari-hari. Pemilik membuat kue hanya pada saat momen-momen tertentu saja seperti pada saat hari lebaran atau pun pada saat natal.

Pada tahun 2006 pemilik mulai mengembangkan bisnisnya dengan membuat kue ulang tahun dengan menggunakan begitu banyak cokelat. Dan mengalami perkembangan sekitar 5 tahun. Pada tahun 2011 Toko Cake & Cookies Solim mulai di kenal dikalangan masyarakat, dan itu pun masih sekitaran masyarakat Payakumbuh. Sejalannya waktu sampai sekarang Toko Cake & Cookies Solim sudah dikenal oleh masyarakat luar kota seperti Bukittinggi, Padang, Batusangkar, dan Solok..

Pada awal 2006 hanya pemilik yang melakukan semua pekerjaan, setelah 2 tahun berikutnya pemilik mulai mempunyai 1 karyawan. Pada tahun 2011 pemilik mempunyai 8 karyawan dan sampai sekarang pemilik mempunyai 36 karyawan yang mana mereka mempunyai *job desk* masing-masing.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.1 Pembagian tugas karyawan

NO	Tugas Karyawan	Jumlah
1	Karyawan Roti	16
2	Karyawan Bolu	14
3	Karyawan di Toko	6

Sumber: Pemilik Cake & Cookies Solim

Toko Cake & Cookies Merry Solim ini menjual berbagai macam jenis kue dan cookies yang selalu mengutamakan kualitasnya. Jenis cake dan cookies yang dibuat atau dijual seperti kue ulang tahun, kue pengantin, kue bolu, snack box, kue kering, roti tawar dan keperluan sehari-hari. Pada Cake & Cookies Merry Solim juga menerima pesanan dari pelanggan.

Toko Cake & Cookies mendapat bahan baku dari distributor dengan kualitas yang sangat bagus. Karena pemilik sangat memperhatikan kualitas dan rasa produk untuk kepuasan konsumen. Sehingga Cake & Cookies Solim ini lebih banyak mendapat kesan yang positif dari para pelanggan dan menjadikan konsumen menjadi loyal terhadap toko tersebut.

Cake & Cookies yang ready di toko adalah bermacam kue yang menjadi banyak peminat dari konsumen dalam sehari-hari. Harga yang ditawarkan oleh pemilik bisa dijangkau oleh semua kalangan. Sedangkan harga kue jika berdasarkan request konsumen itu tergantung dari model, rasa dan ukuran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.2 Harga kue yang ready

NO	Ukuran Kue	Harga
1	Kue Ulang Tahun Kecil	Rp. 40.000 - Rp. 55.000
2	Kue Ulang Tahun Besar	Rp. 65.000 - Rp. 140.000
3	Kue Tawar/ Kue Kecil	Rp. 5.000 – Rp. 15.000

Sumber : Pemilik Cake & Cookies Solim

2.2 Fasilitas Cake & Cookies Merry Solim

Fasilitas yang dimiliki oleh Cake & Cookies Merry Sollim adalah untuk mendukung operasional kerja agar mendapatkan hasil yang maksimal dan mencapai kepuasan konsumen. Adapun fasilitas-fasilitas tersebut adalah:

- a. Oven Digital.
- b. Alat Pengaduk Mixer 20 L.
- c. Alat Pemotong Roti.
- d. Alat Pengupas Roti dan alat kecil sebagainya.

2.3 Visi Dan Misi Cake & Cookies Merry Solim

a. Visi :

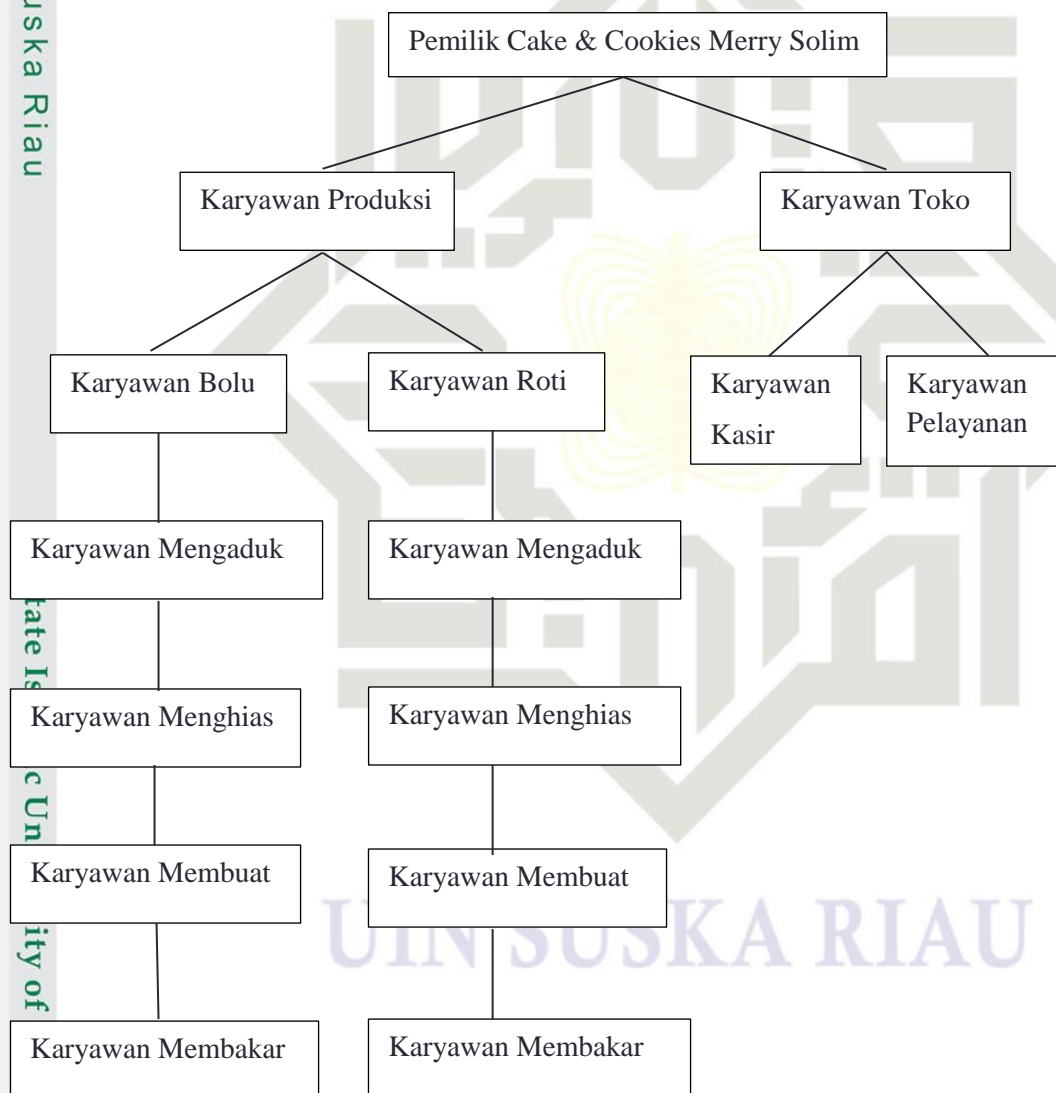
Menyediakan produk Cake & Bakery yang berkualitas tinggi dengan harga yang terjangkau yang bersaing sehat serta memberikan kepuasan terhadap konsumen.

b. Misi :

1. Menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar.

2. Menciptakan tenaga kerja yang ahli dan kompeten serta memiliki imtaq dan iptek yang kuat.
3. Memuaskan konsumen dengan menghasilkan kualitas yang baik dan bermutu.

2.4 Struktur Organisasi Cake & Cookies Merry Solim



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bagian/Unit Kerja Cake & Cookies Merry Solim

- a. Pemilik

Nama Pemilik : Merry Solim

Fungsi Umum : Mengatur dan mengkoordinasi seluruh kegiatan yang ada pada toko Cake & Cookies Merry Solim mulai dari produksi hingga penjualan.

- b. Karyawan Produksi

Fungsi Umum : Mempunyai tanggung jawab penuh terhadap produksi dan pengembangan produk berdasarkan perintah dari pemilik toko. Mulai dari membuat, mengaduk, membakar, menghias.

- c. Karyawan Toko

Fungsi Umum : Mempunyai tanggung jawab penuh terhadap kondisi/keadaan hingga pelayanan pada toko.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Strategi yang dilakukan Cake & Cookies Merry Solim dalam mempertahankan loyalitas konsumen adalah dengan cara memberikan kue yang di produksi dengan menggunakan bahan-bahan yang berkualitas baik sehingga kue yang dihasilkan mendapatkan cita rasa yang enak serta penampilan yang menarik dan juga harga yang dapat dijangkau oleh semua kalangan.

Dan Cake & Cookies Merry Solim selalu memperhatikan keluhan dari konsumen untuk kelangsungan usahanya.

- b. Secara garis besar Cake & Cookies Merry Solim tidak memiliki kendala yang begitu besar selama Cake & Cookies ini berdiri karena mereka selalu memiliki solusi atas segala yang diberikan oleh konsumen dan memperhatikan kepuasan konsumen.
- c. Cara Cake & Cookies Merry Solim dalam mengatasi kendala dalam mempertahankan konsumen adalah dengan cara memperhatikan kepuasan dari pada konsumen dan juga menerima semua kritik yang diberikan oleh konsumen karna mereka menganggap bahwa hal tersebut adalah hal yang positif yang diberikan oleh konsumen untuk meningkatkan suatu usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- <http://eprints.poltekkesjogja.ac.id/1161/4/4.%20Chapter2.pdf> diakses 2019
- Aminsyurita. Analisis Strategi Pemasaran Jamur Rimba Jaya Mushroom. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi.2014. Vol 4, No 2,h 1-13
- Ahmad. 2020. *Manajemen Strategis*. Makasar: CV. Nas Media Pustaka
- Assauri, Sofjan. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Daga, Rosnaini. 2017. *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute
- Rahayu, Sri. 2019. *Kepuasan & Loyalitas Pelanggan Terhadap Obyek Wisata*. Palembang: CV Anugrah Jaya
- Rahmawati, 2016. *Manajemen Pemasaran*. Kalimantan Timur: Mulawarman University Press
- Sinta, Agustina. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press)
- Sutarno. 2012. *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Untoro, Joko dkk. 2010. *Buku Pintar Pelajaran*. Jakarta Selatan: PT WahyuMedia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengumpulan Data

STRATEGI PEMASARAN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KONSUMEN PADA CAKE & COOKIES MERRY SOLIM PADA MASA PANDEMI COVID-19

A. Wawancara dengan Pemilik Cake & Cookies (11/4/2021)

1. Apakah Cake & Cookies Solim ini mempunyai pelanggan tetap?
2. Berapa lama ketahanan kue jika berada di dalam lemari pendingin?
3. Apa solusi Cake & Cookies Merry Solim jika kue yang telah dibuat tidak terjual dalam waktu yang telah di tentukan?
4. Bagaimana cara Cake & Cookies Merry Solim untuk menarik perhatian konsumen?
5. Bagaimana cara Cake & Cookies Merry Solim mempertahankan konsumen tetap yang sudah ada?
6. Apakah Cake & Cookies Merry Solim pernah mendapat keluhan dari konsumen?
7. Bagaimana cara Cake & Cookies Merry Solim mengatasi keluhan dari konsumen tersebut?
8. Jika membicarakan makanan hal yang membuat konsumen loyal adalah penampilan dan rasa. Menurut anda sebagai pemilik apakah Solim memiliki keunggulan pada aspek tersebut jika dibandingkan dengan produk pesaing?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

WAWANCARA II (30/6/2021)

1. Apakah Cake & Cookies Merry Solim memiliki akun media sosial?
2. Apakah toko Cake & Cookies Merry Solim menyediakan kotak saran/ kritik ?
3. Berapakah pendapatan yang didapat sebelum dan sesudah masa pandemi Covid-19?
4. Apakah ada perbedaan strategi pemasaran yang pemilik lakukan pada masa Covid-19?

B. Wawancara dengan Konsumen

1. Darimana Bapak/Ibu mengetahui Cake & Cookies Merry Solim?
2. Sudah berapa lama Bapak/Ibu membeli kue di Cake & Cookies Merry Solim?
3. Kue jenis apa saja yang pernah Bapak/Ibu beli di Cake & Cookies Merry Solim?
4. Apakah pernah Bapak/Ibu membeli kue di tempat lain? Apa yang membuat Bapak/Ibu kembali membeli kue di Cake & Cookies Merry Solim?
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai harga dan rasa pada Cake & Cookies Merry Solim?
6. Pernahkah Bapak/Ibu mendapatkan kue yang tidak sesuai pada saat berulang kali dalam pembelian?

Foto Dokumentasi Wawancara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Wawancara Pemilik



2. Wawancara Konsumen



SUSKA RIAU



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Saya lahir pada tanggal 27 Mei 2000. Merupakan anak kedua dari tiga bersaudara yang merupakan putri dari pasangan Suprihadi dan Mery Yanti. Penulis menempuh pendidikan mulai dari SD Negeri 66 Payakumbuh tamat pada tahun 2012. Melanjutkan di SMP S FIDELIS Payakumbuh tamat pada tahun 2015 dan setelah itu penulis melanjutkan sekolah ke SMA Negeri 3 Payakumbuh yang Tamat pada 2018. Pada tahun 2018 penulis diterima di perguruan tinggi yang ada di Pekanbaru yaitu Universitas Islam Negeri Sultan Syarif.

Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan D3 Manajemen Perusahaan. Pada tahun 2021 penulis menyelesaikan pendidikan di UIN SUSKA RIAU dengan judul skripsi “Strategi Pemasaran Dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Cake & Cookies Merry Solim Payakumbuh Pada Masa Pandemi Covid-19”. Penulis dinyatakan lulus pada tanggal 25 Juni 2021 dan menyandang Gelar Ahli Madya (A.Md) di UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta Milik OTN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.