

## ABSTRAK

**Ibnu Fajrin : Analisis Strategi Pemasaran Untuk Mempertahankan Pelanggan Di Toko Oezil Malalak Selatan**

**Pembimbing : Awisal Fasyni, SP, M.M**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi produk, harga, promosi, lokasi, orang, proses, bukti fisik, produktivitas dan kualitas untuk mempertahankan pelanggan di Toko Oezil. Penelitian ini dilakukan di Malalak Selatan. Jenis penelitian bersifat deskriptif dengan teknik pengumpulan data wawancara kepada pimpinan Toko Oezil. Berdasarkan hasil penelitian, strategi pemasaran menggunakan indikator bauran pemasaran yang diterapkan Toko Oezil untuk mempertahankan pelanggan sudah baik. Produk yang di jual oleh Toko Oezil berupa bahan baku, sembako, makanan, minuman, rokok, jasa BRI Link, pembelian token listrik dan pulsa. Harga yang ditetapkan oleh Toko Oezil menggunakan penentuan harga mengalihkan. Promosi dilakukan menggunakan promosi word of mounth, papan nama serta pemberian diskon. Lokasi Toko Oezil di Jorong 2 Paladangan, Malalak Selatan dekat pasar dan kantor wali nagari. Karyawan Toko Oezil terdiri 2 orang dengan luas Toko 400-450M<sup>2</sup>, space barang menampung 250-400 macam produk, space maksimal 20 orang pelanggan. Proses pendistribusian produk ke konsumen atau pelanggan menggunakan transportasi mobil pick up dan motor dengan waktu pengiriman 30 menit hingga 4 jam untuk lokasi yang cukup jauh serta memberikan pengantaran barang langsung secara gratis ke konsumen atau pelanggan yang berbelanja dalam jumlah banyak.

**Kata Kunci : Strategi Pemasaran, Pelanggan.**