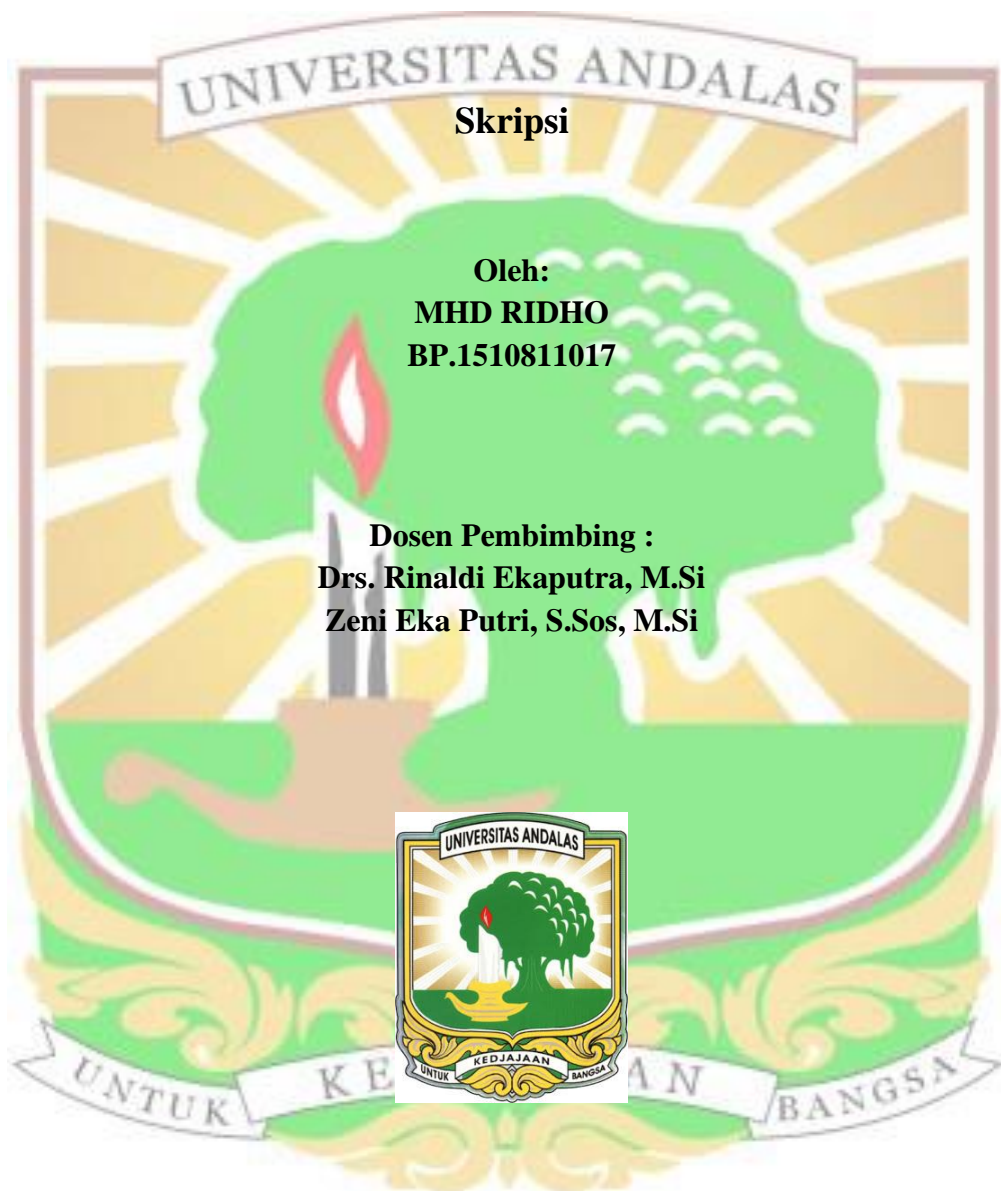


**UPAYA PIHAK DISTRO TANGKELEK DAN  
KAPUYUAK DALAM MEMPERTAHANKAN  
PELANGGAN DENGAN HADIRNYA DISTRO  
MINANG BARU SEBAGAI KOMPETITOR**  
*Studi Kasus Distro Minang di Kota Bukittinggi*



**JURUSAN SOSIOLOGI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG 2020**

## ABSTRAK

**MHD RIDHO. 1510811017. Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas Padang. Judul Skripsi: Upaya pihak Distro Tangkelek dan Kapuyuak dalam mempertahankan pelanggan dengan hadirnya distro Minang baru sebagai kompetitor: Studi Kasus Distro Minang di Kota Bukittinggi. Jumlah halaman skripsi 75 lembar, Pembimbing I Rinaldi Eka Putra, M.Si, Pembimbing II Zeni Eka Putri, M.Si**

Skripsi ini membahas tentang upaya pihak *Distro* Tangkelek dan Kapuyuak dalam mempertahankan pelanggan dengan hadirnya *distro* Minang baru sebagai kompetitor (studi kasus *distro* Minang yang ada di Kota Bukittinggi). Tujuan dari penelitian ini adalah 1) Mendeskripsikan upaya internal yang dilakukan oleh pihak *Distro* Tangkelek dan Kapuyuak dalam mempertahankan pelanggan. 2) mendeskripsikan upaya eksternal yang dilakukan pihak *Distro* Tangkelek dan Kapuyuak dalam mempertahankan pelanggan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pilihan rasional yang dikemukakan oleh James S Coleman. Sementara itu pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini adalah Pihak dari *distro* seperti, owner, supervisor, kepala cabang, karyawan serta pelanggan. Peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam dan observasi. Analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman yang terdiri atas tahap kodifikasi data, tahap penyajian data, serta tahap menarik kesimpulan.

Dari hasil penelitian ini ditemukan ada persamaan perbedaan upaya internal dan upaya eksternal yang dilakukan pihak kedua *distro* tersebut dalam mempertahankan pelanggan. Upaya internal dari Pihak *Distro* Tangkelek: Membangun loyalitas karyawan terhadap *distro*. Upaya eksternal: Meningkatkan kualitas produk, melakukan penataan produk yang rapi, memperbanyak cabang kedai, melakukan promosi secara *online*, sering mengikuti *event*, melakukan pemberian diskon, melakukan pelayanan dengan ramah. Upaya internal dari pihak *Distro* Kapuyuak: Membangun loyalitas karyawan terhadap *distro*. Upaya eksternal: Mempertahankan kualitas produk kemudahan tempat parkir, melakukan penataan ruang yang bagus, melakukan promosi secara *online*, melakukan pelayanan dengan ramah.

**Kata Kunci:** *Distro Minang, Upaya Mempertahankan Pelanggan, Teori Pilihan Rasional.*