

**ANALISIS STRATEGI PROMOSI TOKO KAELOA DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN DI LEMBANG
RARU SIBUNUAN, KECAMATAN SANGALLA' SELATAN**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Budaya Dan Kepemimpinan Kristen
Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja Sebagai Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Agama (S.Ag)**

NOVITA KANDA LODO'

3020207716

**Prodi Kepemimpinan Kristen
FAKULTAS BUDAYA DAN KEPEMIMPINAN KRSTEN
INSTITUT AGAMA KRSTEN NEGERI (IAKN) TORAJA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Strategi Promosi Toko Kaelona dalam Mempertahankan
Loyalitas Pelanggan di Lembang Raru Sibunuan Kecamatan
Sangalla' Selatan

Disusun oleh :

Nama : Novita Kanda Lodo'

NIRM : 3020207716

Program Studi : Kepemimpinan Kristen

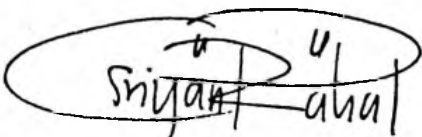
Fakultas : Fakultas Budaya dan Kepemimpinan Kristen

Setelah dikonsultasikan, dikoreksi, dan diperbaiki, berdasarkan arahan dosen pembimbing, maka skripsi ini disetujui untuk dipertahankan pada ujian skripsi yang diselenggarakan oleh Fakultas Budaya dan Kepemimpinan Kristen, Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja.

Tana Toraja, 20 Juni 2025

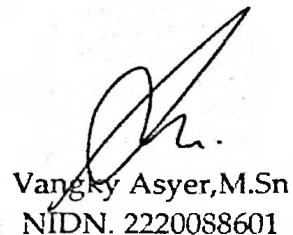
Dosen Pembimbing

Pembimbing I,



Sriyanti Rahayu Pabebang, M.M.
NIDN. 2202049701

Pembimbing II,



Vangky Asyer, M.Sn
NIDN. 2220088601

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Strategi Promosi Toko Kaelona dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Lembang Raru Sibunuan Kecamatan Sangalla' Selatan

Disusun oleh :

Nama : Novita Kanda Lodo'
NIRM : 3020207716
Program Studi : Kepemimpinan Kristen
Fakultas : Budaya dan Kepemimpinan Kristen

Dibimbing oleh :

I. Sriyanti Rahayu Pabebang, M.M.
II. Vangky Asyer, M.Sn.

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada ujian sarjana (S-1) Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja tanggal 25 Juni 2025 dan dijudisium tanggal 23 Juli 2025

Dewan Penguji

Penguji Utama,

Anissa Citra Paongan, M.Pd.
NIDN. 2215089401

Penguji Pendamping,

Markus Sakhe Pauranan, M.Ag.
NIDN. 2229039301

Panitia Ujian Skripsi

Ketua,

Sriyanti Rahayu Pabebang, M.M.
NIDN. 2202049701

Sekretaris,

Anissa Citra Paongan, M.Pd.
NIDN. 2215089401

Mengetahui
Dekan,

Dr. Petrus Tiranda, M.Th.
NIDN. 2212047701

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novita Kanda Lodo'

NIRM : 3020207716

Program Studi: Kepemimpinan Kristen

Fakultas : Budaya dan Kepemimpinan Kristen

Judul Skripsi : Analisis Strategi Promosi Toko Kaelona dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Lembang Raru Sibunuan Kecamatan Sangalla' Selatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi tersebut merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang dengan jelas disebutkan sumber rujukannya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil saduran atau jiplakan dari karya orang lain, maka pihak kampus IAKN Toraja melalui rektor, berhak untuk mencabut gelar dan ijazah yang telah diberikan kepada saya.

Tana Toraja, 16 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Novita Kanda Lodo'

3020207716

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Novita Kanda Lodo'

NIRM : 3020207716

Program Studi : Kepemimpinan Kristen

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak IAKN Toraja yaitu Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah skripsi yang berjudul:

Dengan ini pihak IAKN Toraja berhak menyimpan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikan sebagian dari skripsi ini (Bab 1 dan Bab 5) pada *repository* Perguruan Tinggi untuk kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama sebagai penulis skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tana Toraja, 16 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Novita Kanda Lodo'

NIRM. 3020207716

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh kerendahan hati dan rasa syukur yang tulus, penulis menyampaikan penghargaan dan berterimakasih kepada Tuhan yang Maha Esa dan kepada kedua orang tua saya atas dukungan dan bantuan yang telah diberikan dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Analisis Strategi Promosi Toko Kaelona Dalam Mempertahankan loyalitas Pelanggan Di Lembang Raru Sibunuan Kecamatan Sangalla' Selatan Kabupaten Tana Toraja*". Melalui kesempatan ini dengan penuh ketulusan dan rasa syukur yang mendalam, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada Ibu tercinta Agustina Pasa' dan Ayah terkasih Yohanis Lodo', serta seluruh keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan doa tanpa henti selama penulis menempuh pendidikan di IAKN Toraja.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua dan seluruh keluarga. Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan, doa, dan motivasi dari orang tua, keluarga, serta bimbingan dan penyertaan Tuhan, penulis tidak akan sampai pada tahap ini.

MOTTO

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha”.

(Novita Kanda Lodo’)

“pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu”.

(1 korintus 10:13)

ABSTRAK

Novita kanda Lodo'. "Analisis Strategi Promosi Toko Kaelona Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Dilembang Raru Sibunuan Kecamatan Sangalla' Selatan Kabupaten Tana Toraja", dalam bimbingan Sriyanti Rahayu Pabebang, M.M dan Vangky Asyer, M.Sn. Penelitian ini menganalisis efektivitas strategi promosi Toko Kaelona dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di Lembang Raru Sibunuan, Kecamatan Sangalla' Selatan, Kabupaten Tana Toraja. Pokok masalah penelitian ini adalah bagaimana efektivitas strategi promosi yang digunakan Toko Kaelona dalam upaya mempertahankan loyalitas pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis strategi promosi Toko Kaelona dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Teori dasar yang digunakan adalah teori strategi promosi oleh Kotler dan Amstrong, yang mencakup periklanan, promosi penjualan, promosi, harga, kualitas layanan, dan kualitas produk. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara, serta analisis data dengan reduksi data, penyajian data, analisis data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi promosi yang diterapkan oleh Toko Kaelona, meliputi periklanan melalui media sosial dan spanduk, promosi penjualan berupa diskon dan potongan harga, serta pelayanan yang ramah dan produk berkualitas baik, efektif dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Strategi Promosi, Loyalitas Pelanggan, Toko Kaelona, Kualitas Produk, Kualitas Layanan.

ABSTRACT

Novita Kanda Lodo'. "Analysis of Kaelona Store's Promotion Strategy in Maintaining Customer Loyalty in Lembang Raru Sibunuan, South Sangalla' District, Tana Toraja Regency," under the guidance of Sriyanti Rahayu Pabebang, M.M and Vangky Asyer, M.Sn. This research analyzes the effectiveness of Kaelona Store's promotion strategy in maintaining customer loyalty in Lembang Raru Sibunuan, South Sangalla' District, Tana Toraja Regency. The main problem investigated in this study is the effectiveness of the promotion strategy used by Kaelona Store in an effort to maintain customer loyalty. The purpose of this research is to identify and analyze Kaelona Store's promotion strategy in maintaining customer loyalty. The main theory used in this research is the promotion strategy theory proposed by Kotler and Amstrong, which covers key areas such as advertising, sales promotion, promotion, pricing, service quality, and product quality. This research employs a qualitative method by conducting observations, interviews, and analyzing data using data reduction, data presentation, data analysis, and conclusion drawing techniques. The research results indicate that the promotion strategy implemented by Kaelona Store, including advertising through social media and banners, sales promotions such as discounts and price cuts, as well as friendly service and good quality products, is effective in maintaining customer loyalty.

Keywords: Promotion Strategy, Customer Loyalty, Kaelona Store, Product Quality, Service Quality.