ABSTRAK

Diana Tofan Fatchana, 2016: *Implementasi Strategi Relationship Marketing dalam membangun Loyalitas Pelanggan*. Skripsi. Jurusan Kependidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Rumusan Masalah dalam penelitian ini yaitu : Implementasi strategi Relationship Marketing di MA Hasyim Asy'ari

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Pengumpulan data pada penelitian ini mempergunakan berbagai teknik, yaitu: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model analisis data interaksi. Dan pengecekan keabsahan data menggunakan trianggulasi, bahan referensi dan member check.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi relationship marketing di MA Hasyim Asy'ari Sidoarjo diterapkan melalui program life skill yang bekerja sama dengan SMKN 3 Buduran, home industri batik ngaresrejo sukodono dan guru keterampilan, Program sosialisasi dengan seluruh stakeholder khususnya wali murid, menerapkan kebersamaan dan kekeluargaan dalam lingkungan sekolah baik dengan kepala sekolah, antar guru, staff/karyawan, maupun dengan peserta didik.

Kata Kunci: Strategi, Relationship Marketing, Loyalitas, Pelanggan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id