

ABSTRAK

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KARAKTERISTIK PEMASARAN SYARIAH (STUDI KASUS
PELANGGAN BUNKER RABBANI BANDUNG RAYA)
MIA RATU PERWITASARI HADIPRANOTO**

Kata Kunci: Pemasaran, Pemasaran Syariah, Kepuasan Pelanggan

Karakteristik pemasaran syariah sangat penting dijalankan oleh perusahaan yang berbasis syariah, maka Rabbani sebagai salah satu perusahaan yang menggunakan brand islami, dan selalu membanggakan brand dan produk islaminya dalam setiap promosi, seharusnya menerapkan pemasaran syariah. Dalam kenyataannya sering terjadi kekecewaan para pelanggan, berupa pelayanan yang diberikan oleh karyawan yang lebih melayani pelanggan yang berbelanja banyak dibandingkan pelanggan yang berbelanja sedikit. Hal ini bertentangan dengan karakteristik Humanistik dalam pemasaran syariah, yaitu tidak membedakan pelanggan dengan menghiraukan ras, warna kulit, kebangsaan, dan status.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka disimpulkan rumusan masalah yang pertama, Bagaimanakah karakteristik pemasaran syariah yang diterapkan pada Bunker Rabbani Bandung Raya , dan yang kedua, Bagaimanakah analisis kepuasan pelanggan terhadap karakteristik pemasaran syariah Bunker Rabbani Bandung Raya. Adapun tujuannya adalah untuk mengetahui karakteristik pemasaran syariah yang diterapkan pada Bunker Rabbani Bandung Raya , dan yang kedua, Untuk mengetahui analisis kepuasan pelanggan terhadap karakteristik pemasaran syariah Bunker Rabbani Bandung Raya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui Dokumentasi, Angket, dan Observasi. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses.

Karakteristik pemasaran syariah di Rabbani mengacu kepada manfaat, kebutuhan konsumen, dan kepuasan pelanggan. Secara detail karakteristik pemasaran yang diterapkan di Bunker Rabbani Bandung dapat diuraikan sebagai berikut : membangun visi bisnis spiritual, memiliki kepribadian spiritual, membangun *customer partnership* dan membangun profesionalisme, membangun kepercayaan, memberikan pelayanan terbaik, menjual produk berkualitas, dan berpromosi secara simpatik. Hasil kuesioner, dokumentasi, dan observasi langsung menunjukkan bahwa karakteristik pemasaran syariah yang dilakukan oleh Rabbani Bandung telah dapat dirasakan oleh sebagian besar pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan Rabbani Bandung.