

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Analisis Strategi Bmc Models Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada Toko Emas (Studi Kasus Toko Mas Suryani Nasution, Kecamatan Rao, Kabupaten Pasaman)” yang disusun oleh Arnika, NIM. 3722146, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Negeri Sjech M. Djamil Sjabek Bukittingi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Business Model Canvas (BMC) dalam mempertahankan loyalitas pelanggan pada Toko Mas Suryani Nasution di Kecamatan Rao, Kabupaten Pasaman. Loyalitas pelanggan merupakan faktor penting dalam menjaga keberlangsungan usaha, khususnya di tengah persaingan bisnis toko emas yang semakin ketat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam dengan pemilik dan pelanggan, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan mengidentifikasi sembilan elemen Business Model Canvas dan mengaitkannya dengan tingkat loyalitas pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi BMC yang diterapkan oleh Toko Mas Suryani Nasution berperan dalam membangun loyalitas pelanggan, terutama melalui proposisi nilai berupa kualitas emas yang terjamin, harga jual kembali yang bersaing, serta pelayanan yang ramah dan berbasis kepercayaan. Hubungan personal antara pemilik dan pelanggan menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan dan kepercayaan, yang mendorong pembelian ulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan pemanfaatan teknologi, promosi yang belum optimal, serta fluktuasi jumlah pelanggan. Dalam perspektif bisnis syariah, penerapan BMC yang berlandaskan prinsip kejujuran (amanah), keadilan (‘adl), dan keberkahan (barakah) dinilai sejalan dengan nilai-nilai Islam dan berkontribusi positif terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan strategi Business Model Canvas yang tepat dan sesuai dengan prinsip syariah dapat menjadi solusi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan daya saing usaha toko emas.

**Kata Kunci:** Business Model Canvas, Loyalitas Pelanggan, Toko Emas, Strategi Bisnis, Bisnis Syariah