

Wanda Sri Agustin, 16.311.049, **Strategi Toko Klontong untuk Memperoleh Laba dalam Perspektif Lingkungan dan Pelayanan (Studi pada Toko Klontong Desa Ngembung – Cerme - Gresik)**, Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Januari, 2020.

ABSTRAKSI

Toko klontong adalah toko yang menjual barang atau bahan kebutuhan sehari-hari seperti sembako dan lain-lain. Semakin berkembangnya jaman, bahkan bukan hanya toko klontong saja, sekarang toko modern seperti Alfamart dan Indomart sudah banyak berdiri disekitar Desa Ngembung yaitu sepanjang jalan Morowudi hingga Dadapkuning Kecamatan Cerme, dan keberadaan toko modern menjadi ancaman bagi pedagang toko klontong karena masyarakat Desa Ngembung banyak yang mengunjungi atau belanja di toko modern. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap strategi toko klontong di Desa Ngembung Kecamatan Cerme untuk memperoleh laba dalam perspektif lingkungan dan pelayanan. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara. Wawancara dilakukan secara tidak terstruktur dan terstruktur. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles and Huberman (1984), yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Hasil penelitian ini menemukan strategi memperhatikan lingkungan dengan memperhatikan tata letak barang, keanekaragaman barang, program promosi, menjaga kebersihan, menyediakan fasilitas, menyediakan persediaan barang, menjaga keamanan, dan laba tambahan. Strategi memperhatikan pelayanan dengan menjaga etika, memenuhi permintaan pelanggan, sabar, penggunaan bahasa yang sopan, dan menerapkan sistem *delivery*. Laba sebagai pemenuhan kebutuhan hidup, keberlangsungan usaha, dan rasa empati bagi pedagang toko klontong di Desa Ngembung. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pedagang toko klontong untuk memberikan nilai tambah dan mengembangkan usahanya.

Kata kunci : Strategi, Laba, Lingkungan, Pelayanan.