

## Abstrak

*Customer loyalty* atau loyalitas pelanggan adalah kepuasan pelanggan atas suatu produk atau jasa yang di produksi. pelanggan akan setia terhadap suatu produk apabila produk yang dibeli sesuai dengan kriteria dan kebutuhan yang diperlukan. Dengan loyalitas pelanggan dapat meningkatkan keuntungan bagi suatu perusahaan. Secara umum loyalitas pelanggan adalah kepuasan pelanggan terhadap suatu produk dengan *continue* atau terus menerus karena memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dan pembeli cenderung akan merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain. Dengan harapan untuk orang lain dapat merasakan kepuasan yang dirasakan saat menggunakan produk atau jasa tersebut.

PT. Rusan Sejahtera merupakan perusahaan yang bergerak di bidang ekspor perkebunan khususnya di arang batok atau *briquette*. PT. Rusan Sejahtera terus berupaya membuat strategi pemasaran agar tetap dapat mempertahankan loyalitas pelanggan. Salah strategi yang dilakukan oleh PT. Rusan Sejahtera dengan menerapkan strategi pemasaran 9P yang meliputi produk, harga, tempat, promosi, proses, kemasan, orang, bukti fisik, dan pembayaran. Dari setiap aspek 9P semuanya berhubungan bagaimana perusahaan tersebut dapat mempertahankan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Loyalitas Pelanggan, Strategi Pemasaran, Bauran Pemasaran 9P