

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan merancang strategi pemasaran *omnichannel* untuk UMKM *fashion* Mugaya dengan menggunakan metode *benchmarking* dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Di tengah persaingan ketat di sektor *fashion* muslimah, UMKM seperti Mugaya perlu mengintegrasikan saluran pemasaran *online* dan *offline* untuk meningkatkan pengalaman berbelanja pelanggan. Mugaya telah menggunakan platform *digital*, seperti Instagram, TikTok, dan Shopee, namun perlu memperkuat integrasi antara saluran *online* dan *offline* untuk memperoleh keunggulan kompetitif.

Metode *benchmarking* digunakan untuk membandingkan kinerja saluran distribusi Mugaya dengan pesaing utama di industri *fashion* muslimah, seperti Buttonsarves, Klamby, dan lainnya. Hasilnya menunjukkan adanya kesenjangan dalam pemanfaatan saluran distribusi, kualitas konten *digital*, dan pengelolaan perjalanan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini mengusulkan penerapan strategi pemasaran *omnichannel* untuk memperbaiki masalah tersebut.

Metode AHP digunakan untuk menentukan prioritas kriteria dalam strategi pemasaran berdasarkan persepsi pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa peningkatan kualitas konten *digital*, pengembangan saluran distribusi fisik, serta penguatan interaksi dengan pelanggan melalui media sosial dan *influencer* merupakan faktor kunci dalam merancang strategi pemasaran yang sukses.

Penelitian ini merekomendasikan Mugaya untuk memperluas jaringan toko fisik, meningkatkan kualitas konten *digital*, serta mempererat integrasi saluran *online* dan *offline*. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja pemasaran dan memperluas jangkauan pasar, serta memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi pemasaran *omnichannel* pada UMKM *fashion* di Indonesia yang dapat dijadikan acuan bagi pengembangan strategi bisnis UMKM lainnya di sektor serupa.

Kata kunci: Strategi Pemasaran, *Omnichannel*, UMKM, *Benchmarking*, *Analytical Hierarchy Process* (AHP), *Fashion* Muslimah, *Customer Journey*, Pemasaran *Digital*.