



LAPORAN AKHIR KAJIAN PENGEMBANGAN BISNIS

STRATEGI PASAR RETAIL MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN PRIMA FRESHMART DOKTOR SUMERU DI KOTA BOGOR

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

FAZRI RAMDHANI



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



Bogor Agricultural University

PROGRAM STUDI MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2020



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan laporan akhir “Strategi Pasar Retail Membangun Loyalitas Pelanggan Prima Freshmart Doktor Sumeru di Kota Bogor” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka dibagian akhir laporan akhir.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2020



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Fazri Ramdhani
J3J117157

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

2. Dilarang mengemukakan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

RINGKASAN

FAZRI RAMDHANI. Strategi Pasar Retail Membangun Loyalitas Pelanggan Prima Freshmart Doktor Sumeru di Kota Bogor. *Retail Market Strategy In Building Customer Loyalty at Prima Freshmart Doktor Sumeru Bogor City*. Dibimbing oleh WAWAN OKTARIZA.

Prima Freshmart Doktor Sumeru merupakan salah satu retail khusus yang menjual produk kebutuhan konsumsi rumah tangga yaitu produk ayam, telur, bumbu dapur dan produk *frozen food*. Letak toko retail yang dekat dengan pasar yang dituju, mengharuskan para karyawan untuk dapat terus meningkatkan penjualannya sehingga target penjualan yang ditentukan perusahaan dapat dicapai melalui peningkatan jumlah konsumen dan meningkatnya intensitas konsumen dalam berbelanja. Hal tersebut dapat terjadi, jika suatu rencana maupun strategi dapat diimplementasi dengan baik.

Salah satu alternatif untuk melaksanakan hal tersebut yaitu dengan cara membangun loyalitas pelanggan pada Prima Freshmart. Loyalitas dibangun untuk mempertahankan pelanggan yang sudah pernah berbelanja, sehingga dapat menimbulkan suatu persepsi yang akan membuat intensitas pembelian oleh pelanggan tersebut naik hingga dapat mengajak orang terdekat bergabung dengannya. Membangun loyalitas sama saja dengan membangun kepercayaan pada konsumen. Salah satu bentuk membangun kepercayaan yaitu dengan memberitahukan nilai perusahaan pada pelanggan.

Tujuan kajian pengembangan bisnis ini yaitu merumuskan ide pengembangan bisnis strategi pasar retail dalam membangun loyalitas pelanggan pada Prima Freshmart Doktor Sumeru, dan menyusun serta mengkaji rencana ide pengembangan bisnis mengenai strategi pasar retail dalam membangun loyalitas pelanggan pada Prima Freshmart Doktor Sumeru di Kota Bogor melalui analisis *Business Model Canvas* dan analisis keuangan parsial.

Tujuan kajian pengembangan bisnis ini dapat dilakukan dengan mengetahui tentang keadaan umum Prima Freshmart Doktor Sumeru. Prima Freshmart Doktor Sumeru merupakan salah satu bagian sistem distribusi yang dimiliki PT Charoen Pokphand Indonesia *Group* (CPI *Group*) dalam menjual hasil produknya yang dikontrol oleh PT Primafood International sebagai *food division* (CP *Food*) PT Charoen Pokphand Indonesia (CPI *Group*). Kegiatan usaha yang dilakukan di Prima Freshmart Doktor Sumeru berupa kegiatan penjualan produk pada pelanggan dan pengelolaan toko yang merupakan bagian dari budaya perusahaan yaitu *service excellent, inventory management*, kebersihan dan kerapian, tertib administrasi, dan akuisisi konsumen. Keadaan umum perusahaan tersebut dianalisis menggunakan *Business Model Canvas* sehingga dapat diperoleh hasil kajian pengembangan bisnis.

Hasil dari pemetaan sembilan blok *Business Model Canvas* didapat strategi dalam membangun loyalitas pelanggan yaitu mempertahankan kualitas produk, mempermudah akses pelanggan ke perusahaan, menyediakan diskon pada pelanggan, dan melakukan bazar agar pelanggan potensial dapat mengenal Prima Freshmart dan melakukan pembelian. Hasil dari analisis finansial yang menggunakan parsial dari laba rugi didapat peningkatan pendapatan yang didapat dari penjualan toko, penambahan pelanggan baru, dan bazar dengan total

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

pendapatan sebesar Rp 2.530.312.519,48 per tahun, dengan mengoptimalkan penggunaan uang modal sehingga biaya yang dikeluarkan sebesar Rp 1.104.357.500, sehingga didapat laba bersih sesudah pengembangan bisnis ini sebesar Rp 1.425.955.019,48 dengan pajak PPh sebesar 0,5%. Kriteria kelayakan penerapan strategi ini dilihat berdasarkan nilai R/C rasio, R/C rasio penerapan pengembangan bisnis ini sebesar 2,29, yang berarti biaya 1 rupiah yang dikeluarkan perusahaan, dapat memperoleh penerimaan sebesar 2,03. Nilai R/C rasio > 1 , sehingga strategi yang membangun loyalitas pelanggan pada Prima Freshmart Doktor Sumeru dapat dikatakan layak untuk diterapkan.

Kata kunci : *autofill*, bazar, kartu nama, loyalitas pelanggan, Prima Freshmart.

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



© Hak Cipta milik IPB, tahun 2020
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



LAPORAN AKHIR KAJIAN PENGEMBANGAN BISNIS

STRATEGI PASAR RETAIL MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN PRIMA FRESHMART DOKTOR SUMERU DI KOTA BOGOR

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Bogor Agricultural University

FAZRI RAMDHANI



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada
Program Studi Manajemen Agribisnis

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2020**



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Penguji pada ujian laporan akhir: Dr. Ir. Popong Nurhayati, M.M.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Judul Laporan Akhir : Strategi Pasar Retail Membangun Loyalitas Pelanggan
Prima Freshmart Doktor Sumeru di Kota Bogor
Nama : Fazri Ramdhani
NIM : J3J117157

Disetujui oleh

Pembimbing

Pembimbing

: Dr. Ir. Wawan Oktariza, M.S.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Diketahui oleh

Ketua Program Studi : Dr. Ir. Anita Ristianingrum, M.Si.
NIP. 196710241993022001

Dekan

: Dr. Ir. Arief Darjanto, Dip.Ag.Ec., M.Ec.
NIP. 196106181986091001



Tanggal Ujian: 22 Juli 2020

Tanggal Lulus: 24 Agustus 2020

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.