

**PERAN TIM *CUSTOMER RETENTION* DALAM *LOYALTY PROGRAM* DI PT SOLUSI PANGAN PERWIRATAMA (ETANEE)**

**NANDA SYAHRANI ILYAS**



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2021**

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

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.





## PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Peran Tim *Customer Retention* dalam *Loyalty Program* di PT Solusi Pangan Perwiratama (etanee)” 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 di bagian akhir laporan akhir ini.

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

Bogor, Agustus 2021

Nanda Syahrani Ilyas

J3A118137



**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.



## RINGKASAN

NANDA SYAHRANI ILYAS. J3A118137. Peran Tim *Customer Retention* dalam *Loyalty Program* di PT Solusi Pangan Perwiratama (etanee). *The Role of Customer Retention Team in the Loyalty Program at PT Solusi Pangan Perwiratama (etanee)*. Dibimbing oleh SUPARMAN.

*Customer* atau pelanggan merupakan hal yang penting dalam dunia bisnis. Hubungan baik dengan pelanggan sangat perlu diperhatikan di setiap perusahaan. Semakin baik dan positif respon yang didapatkan dari pelanggan, semakin baik juga citra perusahaan. *Customer Retention* atau Retensi Pelanggan merupakan salah satu hal terpenting dalam mengelola bisnis. Menurut Singh dan Khan (2012) *customer retention* adalah aktifitas organisasi penjualan dalam melakukan upaya untuk mengurangi pelanggan yang gagal dipertahankan. Retensi pelanggan dimulai sejak perusahaan pertama kali melakukan kontak dengan pelanggan hingga perusahaan bisa menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Tujuan dari Laporan Tugas Akhir ini adalah menjelaskan pelaksanaan *Loyalty Program* di PT Solusi Pangan Perwiratama (etanee), menjelaskan peran tim *Customer Retention* dalam *Loyalty Program* di PT Solusi Pangan Perwiratama (etanee), dan menjelaskan hambatan yang dihadapi tim *Customer Retention* dalam upaya mempertahankan customer di PT Solusi Pangan Perwiratama (etanee) dan solusi yang dilakukan untuk mengatasinya. Lokasi pengambilan data untuk Laporan Tugas Akhir dilaksanakan di PT Solusi Pangan Perwiratama, Jl. Brigjen Saptadji Hadiprawira No. 93, RT.02/RW.09, Cilendek Barat, Kota Bogor. Waktu pengumpulan data dilaksanakan pada saat kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL), yaitu dimulai dari 1 Februari sampai dengan 30 April 2021. Data yang digunakan dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah data primer dan data sekunder. Proses pengumpulan data dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik yaitu observasi, partisipasi aktif, wawancara, studi pustaka.

Peran Tim *Customer retention* dalam upaya mempertahankan pelanggan menggunakan tiga metode yaitu sistem pengaduan, survei pelanggan, panel pelanggan. Upaya mempertahankan pelanggan yang dilakukan oleh tim *Customer Retention* yaitu pemasaran tatap muka, pemasaran jarak jauh atau telemarketing, pemasaran melalui surat langsung, pemasaran digital, *company visit*, pembukaan agen stok dan *reseller*, dan membuat maskot pejuang pangan dalam bentuk apresiasi pelanggan etanee.

Upaya mempertahankan pelanggan oleh tim *Customer Retention* seringkali mengalami hambatan-hambatan baik secara teknis maupun non teknis. Hambatan teknis yang dialami Tim *Customer Retention* pada *Loyalty Program* dalam upaya mempertahankan pelanggan adalah kurangnya literasi tentang penggunaan aplikasi bagi pelanggan ibu-ibu dan bapak-bapak sehingga masih membutuhkan bantuan CS untuk pemesanan produk. Hambatan non teknis pada upaya Tim *Customer Retention* adalah kurangnya minat atau tidak adanya respon balik dari pelanggan, dan keterbatasan waktu dan kuota pelanggan untuk *Company Visit*.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, program kesetiaan pelanggan, retensi pelanggan



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

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 apa pun tanpa izin IPB.



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2021

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 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)

Bogor Agricultural University

# **PERAN TIM *CUSTOMER RETENTION* DALAM *LOYALTY PROGRAM* DI PT SOLUSI PANGAN PERWIRATAMA (ETANEE)**

**NANDA SYAHRANI ILYAS**



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

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

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2021**

- 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 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.

Bogor Agricultural University



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Hari Otang Sasmita, S.Pt, M.Si.



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 milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Judul Laporan : Peran Tim *Customer Retention* dalam *Loyalty Program* di PT.  
Solusi Pangan Perwiratama (etanee)  
Nama : Nanda Syahrani Ilyas  
NIM : J3A118137

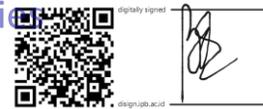
Disetujui oleh

Pembimbing:  
Ir. Suparman, M.M.  
NIP. 196303261987031001



Diketahui oleh  
**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

Ketua Program Studi:  
Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.  
NIP. 19670410 1991031001



Dekan Sekolah Vokasi:  
Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec.  
NIP.19610618 1986091001



Tanggal Ujian: 21 Agustus 2021

Tanggal Lulus: