



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