

PROGRAM LOYALITAS pada *MINIMARKET* ALFAMART

MAKALAH TUGAS AKHIR



DISUSUN OLEH :
FILICIUS GORBY KUSWADI
3103009166

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2013

HALAMAN PERSETUJUAN

MAKALAH TUGAS AKHIR

**PROGRAM LOYALITAS dengan KARTU A CARD FLAZZ pada
*MINIMARKET ALFAMART***

Oleh:

FILICIUS GORBI KUSWADI

3103009166

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji

Pembimbing



Dr. Chr. Widya Utami, MM

NIK. 311.92.0185

Tanggal: 4/1/2013

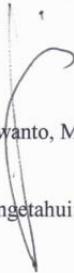
HALAMAN PENGESAHAN

Makalah yang ditulis oleh : FILICIUS GORBI KUSWADI

NRP 3103009166

telah diuji pada tanggal 2 Maret 2013 dan dinyatakan LULUS oleh:

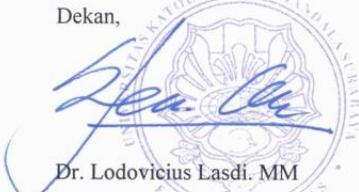
Ketua Tim Penguji:



Y.B. Budi Iswanto, M.A., Ph.D

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicius Lasdi. MM
NIK 321.96.0370

Ketua Jurusan,



Herlina Y. Roida, SE.M.Com
NIK 311.99.0362

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FILICIUS GORBI KUSWADI
NRP : 3103009166
Judul Tugas Akhir : PROGRAM LOYALITAS dengan KARTU
A CARD FLAZZ pada MINIMARKET
ALFAMART

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan / ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library*) Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan hak cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya

Surabaya, 7 Januari 2013

Yang menyatakan,



(FILICIUS GORBI KUSWADI)

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FILICIUS GORBI KUSWADI
NRP : 3103009166
Judul Tugas Akhir : PROGRAM LOYALITAS dengan KARTU
A CARD FLAZZ pada MINIMARKET
ALFAMART

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan / ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library*) Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan hak cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya

Surabaya, 7 Januari 2013

Yang menyatakan,



(FILICIUS GORBI KUSWADI)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, hanya dengan rahmat-Nya, maka penulis dapat menyelesaikan makalah ini dengan baik. Makalah Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Melalui penyusunan Makalah Tugas Akhir ini, diharapkan dapat bermanfaat untuk penulis dan pengembangan ilmu pengetahuan. Penulis menyadari bahwa tersajinya makalah tugas akhir ini tidak bisa dilepaskan dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicius Lasdi, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Herlina Yoka Roida, SE, M.Com, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
3. Ibu Dr. Chr. Widya Utami, MM dan Bapak JB. Budi Iswanto, Ph.D selaku dosen pembimbing dan dosen pendamping revisi yang telah memberikan bimbingan dan bimbingan revisi selama ini hingga makalah ini bisa diselesaikan dengan baik.
4. Papa, Mama, dan adikku serta keluargaku tersayang yang memberikan perhatian, dorongan, dan doa kepada penulis selama ini.
5. Seluruh dosen dan staf di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah mendidik dan membantu penulis selama ini.

6. Seluruh pihak lain yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberi rahmat dan karunia-Nya untuk membalas kebaikan mereka. Penulis berharap semoga makalah ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, Februari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
ABSTRAKSI	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penentuan Pokok Bahasan	1
1.2. Pokok Bahasan	5
1.3. Tujuan pembahasan	5
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN	6
2.1. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	6
2.2. <i>Loyalty Program</i>	8
2.2.1. Pengertian <i>Loyalty program</i>	8
2.2.2. Tujuan <i>Loyalty Program</i>	10
2.3. <i>Customer Loyalty</i>	12
2.3.1. Pengertian <i>Customer loyalty</i>	12
2.3.2. Tahapan <i>Customer Loyalty</i>	13
2.4. Hubungan CRM, Loyalty Program, dan Customer Loyalty	14
2.5. Implementasi Loyalty Program pada Ritel di Indonesia	15
BAB 3 PEMBAHASAN.....	16

3.1. Bentuk-Bentuk Loyalty Program Ritel.....	16
3.2. Peranan <i>Loyalty Program</i> Untuk Membangun Loyalitas ...	20
BAB 4 SIMPULAN.....	24
4.1. Simpulan	24
4.2. Saran.....	24
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	26

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Proses Manajemen Hubungan Pelanggan	7
---	---

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1. Peritel Yang Mengeluarkan *Member cards* Untuk Pelanggan 4

ABSTRAK

Loyalty Program di *Minimarket* Alfamart

Persaingan yang ketat sesama peritel mengharuskan peritel untuk bisa membangun loyalitas pelanggan, dan salah satu caranya adalah memberikan program loyalitas pelanggan. Program loyalitas memiliki peranan penting dalam hubungan antara peritel dengan pelanggan. Pokok bahasan yang diajukan dalam makalah ini adalah menjelaskan bagaimana bentuk-bentuk *loyalty program* yang dapat ditawarkan oleh peritel khususnya Alfamart, dan menjelaskan bagaimana peranan *loyalty program* untuk membangun loyalitas pelanggan pada minimarket Alfamart.

Terdapat berbagai bentuk program loyalitas untuk pelanggan. Variasi dalam pemberian rewards untuk pelanggan tersebut menunjukkan bahwa peritel memiliki inovasi tinggi untuk melayani pelanggan dengan lebih baik dengan tingkat perhatian yang tinggi. Melalui kartu member yang dikeluarkan oleh peritel memiliki implikasi terhadap terbangunnya komunitas pada ritel. Penghargaan yang menarik untuk pelanggan dari peritel menciptakan respon positif dari pelanggan terhadap peritel. Keberhasilan Alfamart mendapatkan *superbrand award* selama tahun 2010, 2011, dan 2013 menunjukkan bahwa berbagai program loyalitas untuk pelanggan Alfamart memiliki dampak positif terhadap citra dan akhirnya mengarah pada respon positif pelanggan berupa perilaku pembelian.

Kata Kunci: Loyalty program, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Loyalty Program at Alfamart Minimarket

The competition among the retailers cause retailers build customer loyalty. One of the way to build it is by applied loyalty program. The loyalty program have the influenced towards the relationship between retailer and customer. The main question is identify the type-type of loyalty program that given Alfamart Minimarket, and identify the impact of loyalty program toward customer loyalty at Alfamart Minimarket.

There are the various loyalty program for customer, and its showing that the retailer care to customers. By the memberships cards can build the retailer community. The interesting rewards to customer can build the positive respond. The succesfully Alfamart to reach the Superbrand award at 2010, 2011, and 2012 proved that the loyalty program have influenced towards image and implied towards the buying behavior.

Keywords: Loyalty program, customer loyalty