

ANALISIS PENGELOLAAN KARTU KEANGGOTAAN PADA
KONSUMEN PT MARTINA BERTO TBK

TUGAS AKHIR



Richly Pangestu

1132003034

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2017

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dicantumkan maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Richly Pangestu

NIM : 1132003034

Tanda Tangan :



Tanggal : 17 Oktober 2017

HALAMAN PENGESAHAN

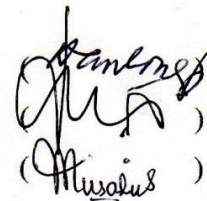
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Richly Pangestu
NIM : 1132003034
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Pengelolaan Kartu Keanggotaan Pada
Konsumen PT Martina Berto TBK

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Pembahas dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Paulus A.C. Tangkere, M.M., IPM
Pembimbing : Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng.
Penguji : Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T.



(Mirsa Diah Novianti)

Ditetapkan di : JAKARTA

Tanggal : 20 FEBRUARI 2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat - Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D., selaku rektor Universitas Bakrie.
2. Bapak Ir. Esa Haruman Wiraatmadja, M.Sc.Eng., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.
3. Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie.
4. Bapak Ir. Paulus A.C. Tangkere, M.M., IPM dan Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
5. Ibu Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T., selaku dewan penguji pada sidang penulisan skripsi;
6. Bapak Wijaya Adidarma, S.T., M.M., selaku dosen pembahas proposal seminar skripsi;
7. Pihak manajer dan *supervisor* Departemen Martha Tilaar Shop, PT Martina Berto TBK yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
8. Orang tua dan keluarga saya Bapak Matius dan Ibu Pangestuningsih serta

- kakak dan adik saya, Hadlyus Pangestu Putra dan Hearty Pangestu yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral;
9. Sahabat yang telah banyak membantu saya, Christian Alkalim, Cyntia Octaviani S.S., Ester Prisilia Arista Sitohang, Esther Yobelitha Manik S.Sos., Hani Kumala S.Psi., Jessica Maria, Josh Henry Akiyama S.E., Joshua Andre Lemuel, Joy Christian, Shekyna Glory, Shella Kristian, Stanley Nior Christo S.E., Yohana Tambunan dalam dukungan material, usaha dan waktu dalam menyelesaikan skripsi ini;
 10. Moh. Dimas Andra Saputra dan Setyadinda Utami Putri yang mengarahkan penulisan penelitian akhir ini menjadi lebih baik; dan
 11. Keluarga besar Teknik Industri 2013 Universitas Bakrie sebagai teman seperjuangan selama perkuliahan sampai dengan hari ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 17 Oktober 2017


Penulis

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademis Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Richly Pangestu
NIM : 1132003034
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Industri

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Pengelolaan Kartu Keanggotaan Pada Konsumen PT Martina Berto TBK

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 17 Oktober 2017

Yang menyatakan



(Richly Pangestu)

Analisis Pengelolaan Kartu Keanggotaan Pada Konsumen PT Martina Berto TBK

Richly Pangestu

ABSTRAK

Penelitian ini mengidentifikasi sebanyak 12.355 konsumen yang terdata dalam kartu keanggotaan Martha Tilaar Shop, namun tidak seluruhnya memperpanjang usia kartu keanggotaan. Perlunya mengetahui faktor pengelolaan keanggotaan konsumen dan tingkat kepuasan konsumen pengguna kartu keanggotaan PT Martina Berto dengan menganalisis kinerja perusahaan, strategi pemasaran, loyalitas konsumen dan pengelolaan keanggotaan. Penelitian menunjukkan dari 44 responden rata-rata tingkat kepuasan konsumen berada pada skala 70.9 % dengan kategori baik, sedangkan tingkat kepuasan konsumen terhadap penyampaian informasi dan program loyalitas berada pada skala 55.5% dengan kategori cukup. Hal ini didukung dengan keluhan yang diberikan konsumen mengenai layanan penyampaian informasi dan program loyalitas perusahaan.

Kata Kunci : Kinerja Perusahaan, Strategi Pemasaran, Loyalitas Konsumen, Pengelolaan Kartu Keanggotaan, Kartu Keanggotaan

Analisis Pengelolaan Kartu Keanggotaan Pada Konsumen PT Martina
Berto TBK

Richly Pangestu

ABSTRACT

The research identifies as many as 12,355 consumers recorded in the Martha Tilaar Shop membership card, but it does not entirely extend their membership cards. The Company need to know the factors of consumer membership management and customer satisfaction level of membership card user PT Martina Berto by analyzing company performance, marketing strategy, customer loyalty and membership management. Research shows from 44 respondents average consumer satisfaction level is on the scale of 70.9% with good category, while the level of customer satisfaction on the delivery of information and loyalty program is on the scale of 55.5% with enough category. This is supported by customer complaints regarding information delivery services and corporate loyalty programs.

Keyword : Company Performance, Marketing Strategic, Customer Loyalty, Membership Management, Membership Card

DAFTAR ISI

HALAMAN UTAMA	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Batasan Masalah	7
1.6. Sistematika Penulisan	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Kinerja Perusahaan	9
2.2. Strategi Pemasaran	10
2.3. Loyalitas Konsumen	14
2.3.1. Pengukuran Kepuasan Konsumen	17
2.3.2. Customer Dissatisfied	19
2.4. Pengelolaan Keanggotaan Konsumen	21

BAB III.....	26
METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1. Objek Penelitian.....	26
3.2. Jenis Penelitian	26
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	26
3.3.1. Jenis Data	26
3.3.2. Sumber Data	28
3.4. Teknik Pengumpulan Data	28
3.5. Diagram Alir Penelitian	30
3.6. Uraian Diagram Alir Penelitian	31
BAB IV	34
PEMBAHASAN	34
4.1 Kinerja perusahaan	34
4.2 Strategi pemasaran.....	37
4.3. Loyalitas konsumen	43
4.4. Pengelolaan keanggotaan konsumen.....	45
4.5. Hasil Penelitian dan Pembahasan Responden	49
4.5.1. Karakteristik Responden.....	49
4.6. Usulan Perbaikan Pengelolaan Kartu Keanggotaan.....	56
BAB V.....	59
KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1. Kesimpulan	59
5.2. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tingkatan Segmentasi.....	11
Gambar 2.2 Loyalitas Konsumen	16
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	31
Gambar 4.1 Laporan Tahunan Return On Equity & Return On Asset	34
Gambar 4.2 Laporan Tahunan Penjualan dan Laba Kotor Martha Tilaar.....	35
Gambar 4.3 Segmentasi product brand Martha Tilaar Shop	37
Gambar 4.4 variasi karakteristik produk berdasarkan brand.....	38
Gambar 4.5 Keanggotaan yang melakukan pembelian pada periode Feb. – Jun. 2016.....	41
Gambar 4.6 Syarat & Ketentuan Program Loyalitas	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Status kartu keanggotaan berdasarkan usia kartu keanggotaan	4
Tabel 1.2 Intensitas kunjungan konsumen periode 2016	4
Tabel 1.3 Pendapatan bersih perusahaan melalui pengguna kartu periode 2016.....	5
Tabel 4.1 <i>Nominasi Brand Award</i>	36
Tabel 4.2 Diferensiasi Harga Produk Martha Tilaar Shop.....	42
Tabel 4.3 Program <i>Beauty Class</i> Martha Tilaar	42
Tabel 4.4 Perhitungan Poin Program Loyalitas.....	44
Tabel 4.5 Efektifitas Program <i>Beauty Class</i>	46
Tabel 4.6 Retensi Konsumen Tahun 2016.....	47
Tabel 4.7 Jumlah Pengumpulan Poin dari 522 Konsumen	47
Tabel 4.8 Validitas <i>Database</i> konsumen	49
Tabel 4.9 Usia Responden	50
Tabel 4.10 Tingkat Pemasukan Responden.....	50
Tabel 4.11 Kategori Wawancara Telepon	51
Tabel 4.12 Analisis Tanggapan Konsumen.....	52
Tabel 4.13 Perbedaan <i>Non-Member & Member</i>	52
Tabel 4.14 Hubungan Pertumbuhan Keanggotaan dengan Karakteristik Responden	56

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran I Sampel Responden Wawancara</i>	<i>64</i>
<i>Lampiran II Karakteristik Responden Wawancara.....</i>	<i>70</i>
<i>Lampiran III Hasil Wawancara Penilaian Kepuasan Konsumen.....</i>	<i>72</i>
<i>Lampiran IV TOP Product Brand</i>	<i>75</i>
<i>Lampiran V Ritel Martha Tilaar Shop & Luasan Areal Ritel</i>	<i>76</i>