



ALTERNATIF STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN SAYURAN PAGI DI PT TEKNOLOGI LOKATANI INDONESIA

MUTIARA AZ ZAHRA



**MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



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

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Alternatif Strategi untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Sayuran Pagi di PT Teknologi Lokatani Indonesia” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun 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 proyek akhir saya.

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

Bogor, Juni 2025

Mutiara Az Zahra
J0310211423

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



ABSTRAK

MUTIARA AZ ZAHRA. Alternatif Strategi untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Sayuran Pagi di PT Teknologi Lokatani Indonesia. Dibimbing oleh LIISA FIRHANI RAHMASARI.

PT Teknologi Lokatani Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang agribisnis, khususnya pada komoditas tanaman hidroponik dengan merek Sayuran Pagi yang berdiri sejak Tahun 2018 di Kota Depok. Pada segmen *Business to Consumer* (B2C), Sayuran Pagi mengalami penurunan pendapatan pada triwulan I dan II tahun berjalan. Penurunan ini disebabkan oleh belum optimalnya strategi pemasaran yang diterapkan, sehingga aktivitas penjualan kurang terkoordinasi. Penelitian ini bertujuan merumuskan alternatif strategi yang tepat untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada produk Sayuran Pagi. Metode yang digunakan adalah *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dengan bantuan perangkat lunak *Super Decisions* untuk menentukan prioritas strategi. Hasil analisis menunjukkan bahwa program kartu keanggotaan (*Member Card*) menjadi alternatif strategi dengan prioritas tertinggi yang direkomendasikan untuk diimplementasikan. Pelaksanaan program ini terbukti memberikan dampak positif, yang ditunjukkan melalui peningkatan pendapatan penjualan pada triwulan berikutnya.

Kata kunci: *Analytical hierarchy process* (AHP), kartu keanggotaan, loyalitas pelanggan, strategi pemasaran

ABSTRACT

MUTIARA AZ ZAHRA. Alternative Strategies to Enhance Customer Loyalty of Sayuran Pagi at PT Teknologi Lokatani Indonesia. Supervised by LIISA FIRHANI RAHMASARI.

PT Teknologi Lokatani Indonesia is an agribusiness company specializing in hydroponic crops under the brand Sayuran Pagi, established in 2018 in Depok City, Indonesia. The company has experienced a decline in Business to Consumer (B2C) sales revenue during the first and second quarters of the current year. This decline is attributed to various factors, particularly the absence of an optimal marketing strategy, resulting in uncoordinated sales activities. This research aims to formulate alternative strategies to enhance customer loyalty toward Sayuran Pagi products. The Analytical Hierarchy Process (AHP) method was applied, supported by the Super Decisions software, to determine strategic priorities. The analysis results indicate that the member card program is the most recommended strategy for implementation. The application of this strategy has been proven to positively impact sales performance, as reflected by the increase in revenue in the subsequent quarter.

Keywords: *Analytical hierarchy process* (AHP), customer loyalty, marketing strategy, member card



@Hak cipta milik IPB 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 University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
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.

ALTERNATIF STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN SAYURAN PAGI DI PT TEKNOLOGI LOKATANI INDONESIA

MUTIARA AZ ZAHRA

Laporan Proyek Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Manajemen Agribisnis

**MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB 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 University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB 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 University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Proyek Akhir : Alternatif Strategi untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Sayuran Pagi di PT Teknologi Lokatani Indonesia

Nama : Mutiara Az Zahra
NIM : J0310211423

Disetujui oleh

Pembimbing:

Liisa Firhani Rahmasari, S.P., M.Si.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Intani Dewi, S.Pt., M.Sc., M.Si.
NPI. 201811198309142016

Dekan Sekolah Vokasi:

Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP 196607171992031003



Tanggal Ujian: 30 Juni 2025

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Juli 2024 sampai bulan Desember 2024 ini ialah alternatif strategi, dengan judul “ Alternatif Strategi Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Sayuran Pagi di PT Teknologi Lokatani Indonesia”.

Ungkapan terima kasih penulis ucapkan kepada kepada ayah, ibu, serta seluruh keluarga dan sahabat yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya.

Terima kasih penulis sampaikan kepada Ibu pembimbing, Liisa Firhani Rahmasari, S.P., M.Si. yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing akademik dan penguji luar komisi pembimbing yang telah memberikan waktu, perhatian, dan masukan yang berharga dalam proses penyusunan karya ilmiah ini. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada Sellina Desnawati, Muji Prasetyo Irwanto, Revianita, dan seluruh keluarga dari PT Teknologi Lokatani Indonesia yang telah memberi izin magang industri dan membantu selama pengumpulan data.

Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada rekan-rekan magang industri, Nadya Ramdhaniyah dan Putri Luciyani Gunawan, atas kerja sama, dukungan, dan kontribusi yang sangat berarti selama proses penelitian ini berlangsung. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Denisa Sri Wahyuni, Dyah Ayu Arry Puspa, Nurul Nur Fadillah, Puti Vinna Rosdiana, Salma Aufa Syakira, dan Siti Saadatu Daroen atas semangat, dukungan moral, serta bantuan yang telah diberikan selama penyusunan penelitian ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juni 2025

Mutiara Az Zahra

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	3
II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Loyalitas Pelanggan	4
2.2 Kepuasan Pelanggan	5
2.3 Strategi Pemasaran	7
2.4 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	8
2.5 <i>R/C Ratio</i>	10
2.6 Penelitian Terdahulu	10
2.7 Kerangka Pemikiran	12
III METODE	14
3.1 Waktu dan Tempat	14
3.2 Data dan Sumber Data	14
3.3 Metode Pengambilan Sampel	14
3.4 Metode Analisis	14
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	18
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	18
4.2 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	20
4.3 Analisis <i>R/C Ratio</i>	28
4.4 Implikasi Manajerial	29
V SIMPULAN DAN SARAN	31
5.1 Simpulan	31
5.2 Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN	35
RIWAYAT HIDUP	57



DAFTAR TABEL

1	Data penjualan Sayuran Pagi B2C 2024	2
2	Peralatan dan mesin PT Teknologi Lokatani Indonesia	19
3	Bangunan PT Teknologi Lokatani Indonesia	19
4	Persentase prioritas elemen kriteria faktor-faktor CRM	22
5	Persentase prioritas elemen sub kriteria karakteristik	23
6	Persentase prioritas elemen alternatif strategi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan Sayuran Pagi	25
7	Persentase prioritas elemen secara menyeluruh untuk meningkatkan loyalitas pelanggan Sayuran Pagi	27
8	Laba rugi sebelum dan sesudah penerapan alternatif strategi	29

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka pemikiran	13
2	Struktur hirarki alternatif strategi Sayuran Pagi di PT Teknologi Lokatani Indonesia	16
3	Logo PT Teknologi Lokatani Indonesia	18
4	Logo brand Sayuran Pagi	20
5	Struktur hirarki alternatif strategi Sayuran Pagi PT Teknologi Lokatani	22
6	<i>Member Card</i> Sayuran Pagi	30

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner AHP kepada responden ahli	37
2	Matriks Perbandingan Berpasangan	43
3	Hasil pengolahan data dengan metode AHP menggunakan aplikasi <i>Super Decision</i>	45
4	Laporan laba rugi sebelum alternatif strategi	47
5	Laporan laba rugi sesudah alternatif strategi	47
6	Dokumentasi	48
7	Kuesioner penelitian dan jawaban kuesioner pelanggan Sayuran Pagi PT Lokatani	49