

## RINGKASAN

*Customer Relationship Management* (CRM) merupakan salah satu strategi dalam bidang pemasaran yang saat ini semakin banyak di implementasikan perusahaan-perusahaan di Indonesia. Implementasi CRM banyak di terapkan pada perusahaan maskapai penerbangan, hotel, sampai perusahaan yang bergerak dalam bisnis ritel seperti Matahari Department Store, Alfa Mart, Hypermart, Luwes dll.

Luwes Ponorogo mengimplementasikan strategi CRM dengan menjalankan program member card dengan tujuan untuk menjaga pelanggan agar tetap loyal. Program member card luwes menawarkan berbagai keuntungan untuk pelanggan loyalnya dengan memberikan potongan harga pada produk tertentu dan sistem pengumpulan poin agar dapat mengikuti undian berhadiah.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh program member card yang di jalankan oleh Luwes di Ponorogo dalam meningkatkan loyalitas pelanggannya. Hasil penelitian terungkap bahwa variabel program member card diantaranya diskon, pelayanan, sistem pengumpulan poin dan hadiah serta kecepatan dalam proses transaksi memberikan pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan member card. Namun demikian, kemampuan variabel program member card dalam menjelaskan variasi atau mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan sangat kecil yaitu hanya sebesar 13 %. Meski dapat dikatakan bahwa program member card cukup efektif dalam membuat pelanggan yang merupakan pemilik member card menjadi setia kepada Luwes, namun sebenarnya loyalitas pelanggan member card sebagian besar di pengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar program member card (diskon, pelayanan, sistem pengumpulan poin dan hadiah serta kecepatan dalam proses transaksi).