

ABSTRAKSI

Loyalty Program merupakan salah satu strategi dari sebuah perusahaan yang merupakan pengembangan dan penerapan dari proses *Customer Relationship Management* (CRM). Indihome sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa *provider* menciptakan program loyalitas yang bertujuan membantu perusahaan dalam meningkatkan *value* dalam mengakomodasi kepuasan dan loyalitas pelanggan, dimana program ini diperuntukan bagi *High Value Customer* atau pelanggan prioritas Indihome. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh program loyalitas produk Indihome terhadap loyalitas pelanggan

Penelitian ini merupakan penelitian menggunakan metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah *laneiracoffee*, sehingga teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *nonprobability sampling* dengan sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data dilakukan dengan melakukan kuesioner. Pengolahan data pada penelitian ini akan dianalisa menggunakan Analisis Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis.

Berdasarkan persepsi konsumen mengenai Program Membership pada Laneira memperoleh nilai sebesar 84,20% yang mana nilai tersebut dikategorikan sangat baik, sehingga minat beli konsumen Laneira coffee Premium sangat baik. Dengan pernyataan yang memperoleh presentase tertinggi adalah “Saya dengan senang hati merekomendasikan produk laneira kepada teman” dengan nilai presentase sebesar 90%.

Berdasarkan hasil analisis terhadap 100 responden diperoleh persamaan regresi linier sederhana yaitu: $Y = 2,492 + 0,562x$ dari analisis deskriptif dan menurut persepsi konsumen variabel (X) *Program membership* sudah baik dan variabel (Y) Loyalitas Pelanggan juga sudah sangat baik. Untuk hasil koefisien determinasi didapatkan hasil sebesar 0,691 atau 69,1% yang menandakan bahwa *Program membership* berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 69,1%, sedangkan 40,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci: *Loyalty Program* dan Loyalitas Pelanggan