

USULAN STRATEGI DALAM MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN BERDASARKAN PLS-SEM DAN ANALISIS SWOT DI PT VICTORY NETWORK SUKABUMI

Daud Zabal Thoriq Assalam¹ Sido Dea Auvia²

INTISARI

Latar Belakang: PT Victory Network Sukabumi (VNET) merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan layanan jaringan internet. Permasalahan yang terjadi di VNET yaitu pelanggan yang berhenti berlangganan. Karena itu Perusahaan harus memiliki cara untuk mempertahankan pelanggan salah satunya membangun loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain kualitas produk, harga, dan kualitas layanan merupakan faktor yang diteliti dengan dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Kemudian digunakan analisis SWOT untuk menyusun strategi dalam membangun loyalitas pelanggan.

Tujuan Pertama: Mengetahui variabel apa yang paling berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Tujuan Kedua: Menyusun strategi dalam membangun loyalitas pelanggan menggunakan analisis SWOT.

Metode Penelitian: penelitian ini menggunakan metode PLS-SEM dengan tahapan yaitu uji *outer model*, uji *inner model* dan uji hipotesis. Pengolahan data menggunakan *software* SPSS25 dan *smartPLS4*, kemudian dilanjutkan dengan analisis SWOT untuk penyusunan strategi dalam membangun loyalitas pelanggan.

Hasil: penelitian ini menunjukan variabel yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yaitu variabel harga dengan *p-value* 0,000 dan *t-statistic* 9,224, dan didapatkan beberapa alternatif strategi yaitu menyesuaikan harga, investasi dalam teknologi, dan pemasaran agresif strategi tersebut dapat digunakan perusahaan dalam membangun loyalitas pelanggan.

Kesimpulan: Hasil menunjukan variabel harga yang paling berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dan didapatkan beberapa alternatif strategi dalam membangun loyalitas pelanggan yaitu, menyesuaikan harga, investasi dalam teknologi, dan pemasaran agresif.

Kata Kunci: *Harga, Kepuasan pelanggan, Kualitas layanan, Kualitas produk, Loyalitas pelanggan*

PROPOSED STRATEGIES IN BUILDING CUSTOMER LOYALTY BASED ON PLS-SEM AND SWOT ANALYSIS AT PT VICTORY NETWORK SUKABUMI

Daud Zabal Thoriq Assalam¹ Sido Dea Auvia²

ABSTRACT

Background: PT Victory Network Sukabumi (VNET) is a company that provides internet network services. The problem that occurs at VNET is that customers stop subscribing. Therefore, the company must have a way to retain customers, one of which is building customer loyalty. Customer loyalty is influenced by several factors, including product quality, price, and service quality, which are the factors studied, mediated by customer satisfaction. Then SWOT analysis is used to develop strategies in building customer loyalty.

First Objective: Knowing what variables have the most significant effect on customer loyalty.

Second Objective: Developing strategies in building customer loyalty using SWOT analysis.

Research Methods: This research uses the Structural Equation Modeling (SEM)-PLS method with stages, namely outer model test, inner model test and hypothesis testing. Data processing using SPSS25 and smartPLS4 software, then continued with SWOT analysis for strategy development in building customer loyalty.

Results: This study shows that the variable that has the most influence on customer loyalty is the price variable with a p-value of 0.000 and a t-statistic of 9.224, and several alternative strategies are obtained, namely adjusting prices, investing in technology, and aggressive marketing strategies that companies can use in building customer loyalty.

Conclusion: The results show that the price variable has the most significant effect on customer loyalty. And obtained several alternative strategies in building customer loyalty, namely, adjusting prices, investing in technology, and aggressive marketing.

Keywords: Price, Customer satisfaction, service quality, product quality, customer loyalty