



KELOMPOK WANITA TANI (KWT) "SEKAR WANGI"

Nusupan Trihanggo Gamping Sleman

=====

Hal : Permohonan Penyuluhan

15 Juli 2023

Kepada yth,
LPPM STIE SBI Yogyakarta
Di _ tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami pengurus KWT Sekar Wangi, Nusupan, Trihanggo, Gamping memohon kesediaan Bapak dan atau Ibu dosen STIE SBI Yogyakarta untuk dapat memberikan penyuluhan kepada anggota KWT Sekar Wangi terkait organisasi, motivasi atau manajemen wirausaha

Demikian permohonan ini atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Hormat kami,
Ketua KWT Sekar Wangi

Ani Kurniani



STIE SOLUSI BISNIS INDONESIA YOGYAKARTA

Program Studi Akuntansi : Terakreditasi "B"
Program Studi Manajemen : Terakreditasi "B"

Jl. Ring Road Utara No.17 Condong Catur, Sleman, DIY, Telp. (0274) 887984; 7486379. Fax. (0274) 887984
e-mail: info@stie-sbi.ac.id; http://www.stie-sbi.ac.id

SURAT TUGAS PENGABDIAN

NO : 84/ LPPM-PM/STIE SBI/VII/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Drs. Junaidi Affan, MM

Jabatan : Ketua LPPM STIE SBI Yogyakarta

Dengan ini memberikan tugas untuk melaksanakan tugas pengabdian kepada :

No	Nama	Judul Pengabdian
	Yohannes Vemberi, SE., MM NIDN : 0521117702	Penyuluhan " Loyalitas Konsumen terhadap Produk" pada KWT Sekar Wangi Nusupan

Untuk melaksanakan tugas pengabdian kepada masyarakat pada :

Hari, tanggal : Jum'at, 21 Juli 2023

Jam : 15.00 – 17.00 wib

Tempat : Rumah Ibu Dukuh Nusupan

Demikian surat tugas ini diberikan untuk dilaksanakan dengan sebaik- baiknya.

Yogyakarta, 19 Juli 2023

Mengetahui,

Ketua STIE SBI



Saifudin Zuhri, S.Ag., M.Si.

Ketua LPPM



Drs. Junaidi Affan, MM.

LAPORAN
PENGABDIAN PADA MASYARAKAT

PENYULUHAN LOYALITAS KONSUMEN TERHADAP PRODUK PADA
KWT SEKAR WANGI NUSUPAN SLEMAN YOGYAKARTA



Disusun oleh :

Yohannes Vemberi, SE.,MM.

NIDN : 0521117702

STIE SBI YOGYAKARTA

2023

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Pendahuluan.....	4
Permasalahan.....	6
Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.....	6
Simpulan.....	9
Daftar Pustaka.....	10
Lampiran.....	11
- Surat Tugas.....	11
- Surat Permohonan.....	12
- Daftar Presensi.....	13
- Ucapan Terimakasih.....	14
- Foto Kegiatan Pengabdian Masyarakat.....	15

Kata Pengantar

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan YME atas segala rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan modul pengabdian masyarakat yang berjudul **“PENYULUHAN LOYALITAS KONSUMEN PADA PRODUK KWT SEKAR WANGI NUSUPAN, SLEMAN, YOGYAKARTA”** dengan baik. Modul pengabdian ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh profesi dosen. Dalam modul pengabdian ini juga dijelaskan tentang bagaimana pemilihan strategi mempertahankan loyalitas pelanggan unit bisnis ibu-ibu KWT Sekar Wangi di dusun Nusupan, Sleman, Yogyakarta.

Dalam menyusun modul pengabdian ini, saya ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Lembaga STIE SBI Yogyakarta.
2. Seluruh dosen dan staf STIE SBI Yogyakarta yang telah memberikan bantuan kepada saya.
3. Seluruh anggota ibu-ibu KWT Sekar Wangi di dusun Nusupan, Sleman, Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada saya dan juga telah meluangkan waktunya dalam memberikan tempat untuk membagikan sedikit ilmu yang saya miliki mengenai cara-cara pemilihan strategi pemasaran yang baik untuk menghadapi krisis dalam berwirausaha.

Akhir kata penulis menyadari dalam penulisan modul ini masih jauh dari sempurna. Segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan modul ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi ibu-ibu KWT Sekar Wangi dusun Nusupan, Yogyakarta.

Yogyakarta, 22 Juli 2023

Yohannes Vemberi
NIDN : 0521117702

Pendahuluan

Pelanggan merupakan salah satu aset yang sangat penting ketika menjalankan suatu bisnis. Karena tanpa pelanggan, usaha yang dijalankan akan tidak berkembang. Oleh sebab itu sudah menjadi kewajiban bagi seorang pengusaha atau pemilik perusahaan bisa membuat pelanggan menjadi loyal dan ingin kembali lagi untuk membeli produk perusahaannya, karena mempertahankan pelanggan yang loyal akan lebih sulit dibanding menemukan pelanggan untuk membeli produk perusahaan pertama kali. Pelanggan yang loyal merupakan salah satu masalah penting yang harus diperhatikan oleh pemilik bisnis, karena dari pelangganlah bisnis dapat maju dan berkembang.

Persaingan bisnis yang semakin kompetitif dan juga semakin tingginya kemajuan zaman membuat pengusaha kini lebih termotivasi untuk mengembangkan ide bisnis ke arah yang lebih baik. Pengusaha harus bisa jeli dalam mengamati lingkungan sekitar bagaimana dapat memulai dengan cara pemanfaatan sumber daya yang terdapat di sekitar maupun mengamati perilaku pelanggan ketika mengambil keputusan pembelian suatu produk tertentu, karena dengan melakukan pengamatan perilaku konsumen pebisnis bisa membangun strategi bisnisnya yang lebih baik dari pesaing. Memang benar bahwa jika dipahami lebih dalam, perilaku konsumen cenderung membutuhkan riset yang lama dan lebih mendalam. Oleh sebab itu perilaku konsumen sering disebut dengan proses yang berkelanjutan yang harus diperhatikan. Hal ini dikarenakan sebuah perilaku konsumen tidak hanya diamati ketika transaksi jual-beli selesai, akan tetapi lebih dari itu.

Pebisnis harus bisa mengetahui terkait dengan ulasan, kepuasannya dan juga apakah konsumen yang sudah melakukan transaksi akan merekomendasikan produk atau melakukan pembelian produk yang sama di kemudian hari. Strategi ini nantinya akan memberikan dampak bagi pebisnis khususnya para pebisnis yang baru memulai bisnisnya ketika memprediksi trend pasar, karena trend pasar saat ini semakin beragam dan inovatif, sehingga mau tidak mau pebisnis juga dituntut untuk mengikuti perkembangan pasar tersebut. Konsumen pun nantinya akan lebih tertarik dengan trend yang berkembang saat ini daripada harus bertahan dengan produk yang sudah lama. Perlu diketahui bahwa trend seperti ini akan dengan mudah didapatkan ketika para pebisnis dapat melakukan pendekatan dengan pelanggan yang salah satunya dengan memberikan pelayanan yang berbeda dari yang dilakukan oleh pesaing. Pebisnis harus bisa mengetahui bentuk pelayanan seperti apa yang menyenangkan bagi konsumen dan itu yang harus diwujudkan.

Pebisnis perlu melakukan usaha yang ekstra dan konsisten supaya para pelanggannya loyal. Masalah ini bukanlah hal mudah. Oleh sebab itu sebagai para pebisnis harus pandai-pandai dalam menyikapi konsumen yang memiliki berbagai macam keinginan. Apabila pebisnis sudah memiliki pelanggan yang loyal, hal ini akan membantu meningkatkan angka pendapatan tetap dalam jangka waktu yang panjang dan juga bisa menekan biaya promosi atau pemasaran bisnisnya. Salah satu acara yang sangat penting dalam mempertahankan pelanggan dan membuat mereka tetap loyal terhadap produk yaitu dengan membuat produk yang berkualitas dan terus melakukan inovasi dalam mengembangkan produk tersebut.

Permasalahan

Masalah yang utama dalam menjalankan wirausaha anggota ibu-ibu KWT Sekar Wangi di dusun Nusupan, Sleman, Yogyakarta adalah bagaimana bisa membuat pelanggan bisa loyal dan puas terhadap produk-produk ibu-ibu KWT Sekar Wangi. Kemudian juga bagaimana bisa menerapkan strategi pemasaran yang baik bukan hanya untuk jangka pendek tetapi juga untuk jangka yang panjang sehingga pelanggan menjadi puas.

Berdasarkan permasalahan diatas, pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh STIE SBI dengan melakukan penyuluhan penggunaan dan pemilihan strategi bisnis yang tepat bagi ibu-ibu PKK dusun Nusupan, Sleman, Yogyakarta yang dihadiri oleh semua anggota ibu-ibu PKK dimaksudkan agar seluruh anggota ibu-ibu KWT Sekar Wangi di dusun Nusupan dapat mengerti dan memahami permasalahan tersebut.

Meningkatkan Loyalitas Pelanggan

Dalam membuat dan mempertahankan pelanggan yang loyal bisa dimulai dari cara yang paling esensial. Ada beberapa langkah yang bisa dilakukan oleh para pebisnis, yaitu :

1. Berikan Pelayanan Terbaik

Elemen yang paling penting dalam menjalankan suatu bisnis sehingga bisnis bisa berkembang adalah pelayanan. Pelanggan akan merasa lebih nyaman ketika diberikan pelayanan terbaik oleh pemilik toko ketika melakukan belanja pertama. Nantinya pelanggan akan yang memberi kesan dan rekomendasi yang baik ke pelanggan lainnya. Selain itu juga berikan juga kemudahan untuk para pelanggan dalam bertransaksi karena biasanya pelanggan tidak ingin mengalami kesulitan ketika melakukan transaksi.

Para pebisnis harus memberikan rekomendasi produk terbaik atau barang yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan sediakan berbagai macam metode pembayaran untuk memudahkan pelanggan dalam bertransaksi.

2. Mencari Tahu Keinginan Pembeli

Ketika melakukan bisnis terutama bisnis yang menjual makanan hal utama yang harus dilakukan adalah bertanya tentang rasa dari produk yang sudah dijual. Kemudian rekomendasi dari para pembeli bisa dipakai untuk melakukan inovasi terhadap produk lainnya. Sehingga bukan tidak mungkin pebisnis bisa memberikan menu baru yang sesuai dengan keinginan dan kemauan pelanggan. Pelanggan akan melakukan pembelian berulang jika memang produk yang ditawarkan mereka butuhkan. Sudah menjadi tugas dari pebisnis untuk mendengarkan keinginan para pelanggan

3. Beri Hadiah

Hadiah yang diberikan kepada pelanggan sudah barang tentu akan membuat senang. Dengan pemberian hadiah juga bisa menjadi alasan pelanggan mau bertransaksi kembali. Sehingga untuk memikirkan sebuah hadiah menarik untuk para pelanggan setia, pebisnis bisa memberikan potongan harga ketika pelanggan melakukan transaksi berulang. Bisa juga memberikan bonus produk saat transaksi mencapai jumlah tertentu. Cara ini akan membuat pelanggan ingin meluangkan waktu dan uangnya untuk kembali bertransaksi lagi dan menjadi pelanggan yang loyal.

4. Jalin Komunikasi

Dengan komunikasi yang baik pelanggan akan lebih mudah menyampaikan sebuah promo atau produk baru yang sudah bisa dibeli oleh pelanggan. Para pelanggan pun tentunya akan dengan suka rela melakukan transaksi kembali karena mereka merasa memiliki kedekatan dengan toko

dan produk yang sudah dibeli. Oleh sebab itu, pebisnis jangan menunggu sampai pembeli datang kembali untuk mulai menanyakan namanya. Pebisnis bisa memulai dalam mengenalkan diri dan bersikap ramah pada pertemuan pertama dan mengingat nama pelanggan dengan baik dan menyapa dengan nama pelanggan saat mereka kembali bertransaksi.

5. Bikin Loyalty Program

Loyalty program sudah banyak dipakai oleh para pelaku usaha karena terbukti memang terbukti bisa meningkatkan dan mendorong loyalitas dari pelanggan. Pebisnis bisa memulai dengan memberikan kartu atau nomor keanggotaan kepada para pelanggan, kemudian pelanggan bisa mengumpulkan setiap poinnya dari transaksi yang sudah dilakukan.

6. Peduli dengan Hal Kecil

Selain harga dan kualitas, para pebisnis harus bisa peduli terhadap hal-hal kecil yang kadang kurang diperhatikan. Namun, sebenarnya itu bisa menjadi masalah penting dalam meningkatkan kenyamanan pelanggan. Misalnya dengan memberikan ucapan selamat ulang tahun untuk pelanggan di hari bahagianya dan memberikan diskon khusus di hari istimewa tersebut.

Simpulan

Dengan adanya kegiatan pengabdian masyarakat terkait dengan bagaimana mempertahankan pelanggan yang loyal bagi usaha bisnis para anggota ibu-ibu KWT Sekar Wangi di dusun Nusupan, Sleman, Yogyakarta, diharapkan bisa memberikan manfaat dan berdaya guna, sehingga dengan adanya pelanggan yang loyal, bisa membuat usaha bisnis ibu-ibu KWT Sekar Wangi dapat berkembang dan bertahan dalam menghadapi situasi persaingan bisnis yang kompetitif. Selanjutnya pengabdian masyarakat ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan positif bagi seluruh anggota ibu-ibu KWT Sekar Wangi di dusun Nusupan yang dapat di aplikasikan ke dalam usaha bisnis ibu-ibu KWT Sekar Wangi di dusun Nusupan, Sleman, Yogyakarta.

Daftar Pustaka

3sobatman, Pentingnya Manajemen Dalam Organisasi, 3sobatman.blogspot.com, 2013.

<https://sites.google.com/site/>, Manajemen dan Organisasi.

<https://frconsultanindonesia.com>., manfaat dan tujuan analisis SWOT, 2016.

<https://info.populix.co/articles>., 3 tips mempertahankan bisnis ditengah krisis pandemi, 2020.

<http://seputar.kerja.id>., Strategi Pemasaran Produk Makanan di Era Digital, 2021.

Koontz dan O'Donnel, The Principles of Management, 1991.

Nugraha, Daniel, Cara Manajemen Bisnis Yang Ampuh Di Tengah Wabah COVID-19, www.paper.id, April 2020

Ramadhan, Fauzan, Pentingnya Organisasi Dalam Karang Taruna, fauzanalkahfi.blogspot.com, 2011.

Supriyanto, Bambang Supriyanto, 3 Upaya Adaptasi Manajemen Perusahaan Menghadapi Fase New Normal, Bisnis.com, 2020.

Utami, Novia Widya, Tips Membuat Pelanggan Menjadi Lebih Loyal Terhadap Bisnis, Jurnal Mekari, Jul 2022

www.bukalapak.com., Tips Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Agar Terus Bertransaksi., September 2021

Surat Tugas



STIE SOLUSI BISNIS INDONESIA YOGYAKARTA

Program Studi Akuntansi : Terakreditasi "B"
Program Studi Manajemen : Terakreditasi "B"

Jl. Ring Road Utara No.17 Condong Catur, Sleman, DIY, Telp. (0274) 887984; 7486379, Fax. (0274) 887984
e-mail: info@stie-sbi.ac.id; http://www.stie-sbi.ac.id

SURAT TUGAS PENGABDIAN

NO : 84/ LPPM-PM/STIE SBI/VII/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Drs. Junaidi Affan, MM

Jabatan : Ketua LPPM STIE SBI Yogyakarta

Dengan ini memberikan tugas untuk melaksanakan tugas pengabdian kepada :

No	Nama	Judul Pengabdian
	Yohannes Vemberi, SE., MM NIDN : 0521117702	Penyuluhan " Loyalitas Konsumen terhadap Produk" pada KWT Sekar Wangi Nusupan

Untuk melaksanakan tugas pengabdian kepada masyarakat pada :

Hari, tanggal : Jum'at, 21 Juli 2023

Jam : 15.00 – 17.00 wib

Tempat : Rumah Ibu Dukuh Nusupan

Demikian surat tugas ini diberikan untuk dilaksanakan dengan sebaik- baiknya.

Yogyakarta, 19 Juli 2023

Mengetahui,

Ketua STIE SBI

Saifudin Zuhri, S.Ag., M.Si.

Ketua LPPM

Drs. Junaidi Affan, MM.

Surat Permohonan



KELOMPOK WANITA TANI (KWT)

“SEKAR WANGI”

Nusupan Trihanggo Gamping Sleman

=====

Hal : Permohonan Penyuluhan

15 Juli 2023

Kepada yth,
LPPM STIE SBI Yogyakarta
Di _ tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami pengurus KWT Sekar Wangi, Nusupan, Trihanggo, Gamping memohon kesediaan Bapak dan atau Ibu dosen STIE SBI Yogyakarta untuk dapat memberikan penyuluhan kepada anggota KWT Sekar Wangi terkait organisasi, motivasi atau manajemen wirausaha

Demikian permohonan ini atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Hormat kami,
Ketua KWT Sekar Wangi

Ani Kurniani

Daftar Presensi

DAFTAR HADIR

Hari, tgl : Jumat, 21 Juli 2023
 Jam : 13.00 - 15.00
 Tempat : Rumah Ibu Dukuh Nusupan Trihanggo
 Acara : Penyuluhan Pengabdian dari Dosen STIE SBI

No	Nama	Tanda Tangan
1	Surti Hermawarni	1
2	Sri Yuningih	2
3	Asri Handayani	3
4	Y. Rusmini	4
5	Prapti Yuliazfah	5
6	Dwi Rima	6
7	Retho Dwi W	7
8	Sunardi	8
9	Erni Feronita	9
10	Ningsih W	10
11	Sukastinah	11
12	Rusmiyati	12
13	Ani. Kurniati	13
14	Eni	14
15	Risti	15
16		16
17		17
18		18
19		19
20		20
21		21
22		22
23		23
24		24
25		25



Ucapan Terimakasih



KELOMPOK WANITA TANI (KWT) "SEKAR WANGI" Nusupan Trihanggo Gamping Sleman

Hal : Ucapan Terima Kasih

21 Juli 2023

Kepada yth,
Bp. Yohannes Vemberi, SE., MM
Dosen STIE SBI Yogyakarta
Di _ tempat

Dengan hormat,

Kami pengurus KWT Sekar Wangi, Nusupan, Trihanggo, Gamping menyampaikan banyak terima kasih atas pemberian penyuluhan pengabdianya kepada anggota KWT Sekar Wangi yang dilaksanakan pada :

Hari, tanggal : Jum'at, 21 Juli 2023
Jam : 13.30 – 15.00 wib
Tempat : Rumah ibu Dukuh Nusupan Trihanggo Gamping Sleman
Acara : Penyuluhan "Loyalitas Konsumen"

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Hormat kami,
Ketua KWT Sekar Wangi

Ani Kurniani

Foto Kegiatan Pengabdian Masyarakat







KELOMPOK WANITA TANI (KWT) "SEKAR WANGI"

Nusupan Trihanggo Gamping Sleman

Hal : Ucapan Terima Kasih

21 Juli 2023

Kepada yth,
Bp. Yohannes Vemberi, SE., MM
Dosen STIE SBI Yogyakarta
Di _ tempat

Dengan hormat,

Kami pengurus KWT Sekar Wangi, Nusupan, Trihanggo, Gamping menyampaikan banyak terima kasih atas pemberian penyuluhan pengabdianya kepada anggota KWT Sekar Wangi yang dilaksanakan pada :

Hari, tanggal : Jum'at, 21 Juli 2023
Jam : 13.30 – 15.00 wib
Tempat : Rumah ibu Dukuh Nusupan Trihanggo Gamping Sleman
Acara : Penyuluhan "Loyalitas Konsumen"

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Hormat kami,
Ketua KWT Sekar Wangi

Ani Kurniani