

ABSTRAK

Saat ini kemajuan dan perkembangan dalam industri perdagangan cukup pesat, salah satunya adalah bisnis ritel. Seiring dengan perkembangan dunia bisnis, saat ini bisnis ritel cenderung dikelola dengan cara yang modern. Salah satu jenis bisnis ritel modern yang marak berkembang dewasa ini adalah supermarket. Swalayan Budiman merupakan salah satu perusahaan dibidang ritel yang menyediakan produk kebutuhan rumah tangga seperti sembako, perlengkapan sekolah dan rumah tangga, dan lain sebagainya. Banyaknya kebutuhan masyarakat pada saat ini memunculkan perusahaan-perusahaan lain di Indonesia yang berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Oleh karena itu dibutuhkan strategi promosi yang efektif yaitu *membership card* untuk dapat mempertahankan konsumen serta menciptakan loyalitas konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan juga memahami bagaimana Tinjauan dan implementasi program *membership card* pada swalayan Budiman cabang Sawahan tahun 2023.

Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pendekatan penelitian yang dilakukan pada penelitian ini berupa pendekatan deskriptif kualitatif, karena berawal dari data yang ada bukan dari sebuah teori dan tidak bermaksud menguji teori. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *membership card* pada swalayan Budiman cabang Sawahan sudah sesuai dengan program yang dilaksanakan dan akan terus ditingkatkan supaya pelanggan akan terus datang kembali dan tidak tertarik dengan tawaran dari kompetitor lain.

Kata Kunci: Tinjauan, Implementasi, Program *Membership Card*