



**STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN LBPP LIA MERCU BUANA
DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN TAHUN
2013**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata
1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Marketing Communication and
Advertising**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh :
TIKA TRI ANJAYANI

44309010056

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2014



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
MARKETING COMMUNICATION & ADVERTISING
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul : STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN LBPP
LIA MERCU BUANA DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN
TAHUN 2013

Nama : TIKA TRI ANJAYANI

NIM : 44309010056

Bidang Studi : MARKETING COMMUNICATION &
ADVERTISING

Fakultas : ILMU KOMUNIKASI

Jakarta, 1 Juli 2014

Menyetujui

Pembimbing Skripsi

(Berliana Ardha,SE,M,Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
MARKETING COMMUNICATION & ADVERTISING
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN LBPP
LIA MERCU BUANA DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN
TAHUN 2013

Nama : TIKA TRI ANJAYANI

NIM : 44309010056

Bidang Studi : MARKETING COMMUNICATION &
ADVERTISING

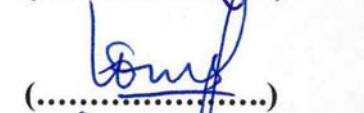
Fakultas : ILMU KOMUNIKASI

Jakarta, 1 Juli 2014

Mengetahui

1. Ketua Sidang
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si
2. Penguji Ahli
Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si
3. Pembimbing Skripsi
Berliana Ardha, SE, M.Si


(.....)


(.....)


(.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
MARKETING COMMUNICATION & ADVERTISING
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PEENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN LBPP
LIA MERCU BUANA DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN
TAHUN 2013

Nama : TIKA TRI ANJAYANI

NIM : 44309010056


Bidang Studi : MARKETING COMMUNICATION &
ADVERTISING


Fakultas : ILMU KOMUNIKASI

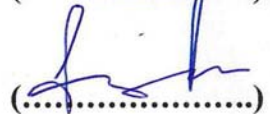
UNIVERSITAS
Jakarta, 1 Juli 2014

Mengetahui

1. Ketua Sidang
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si
2. Penguji Ahli
Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si
3. Pembimbing Skripsi
Berliana Ardha, SE,M,Si


(.....)


(.....)


(.....)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
MARKETING COMMUNICATION & ADVERTISING
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN LBPP
LIA MERCU BUANA DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN
TAHUN 2013
Nama : TIKA TRI ANJAYANI
NIM : 44309010056
Bidang Studi : MARKETING COMMUNICATION &
ADVERTISING
Fakultas : ILMU KOMUNIKASI

Jakarta, 1 Juli 2014

Mengetahui
Pembimbing Skripsi

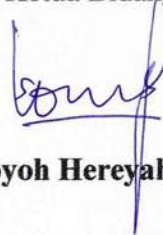

Berliana Ardha, SE, M, Si

Dekan Fikom UMB



Dr. Agustina Zubair, M.Si

Ketua Bidang Studi



Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
MARKETING COMMUNICATION & ADVERTISING
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Tika Tri Anjayani

Nim : 44309010056

Bidang Studi : Marketing Communication & Advertising

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul

STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN LBPP LIA MERCU BUANA
DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN TAHUN 2013
adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu
persyaratan menaj disarjana ilmu komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi
dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak,
kecuali ada beberapa kutipan dan sumber informasinya yang telah saya cantumkan
sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarisme, maka saya bersedia menerima
sanksiya itu pembatalan kelulusan saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas
Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 1 Juli 2014

Yang membuat pernyataan

(Tika Tri Anjayani)

Dosen Pembimbing Skripsi

(Berliana Ardha, SE,M,Si)

Ketua Bidang Studi

(Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si)

KATA PENGANTAR

Asalamualaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur dipanjatkan selalu ke hadirat illahi rabbi Allah SWT, atas segala limpahan nikmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad Saw, beserta para keluarga, para sahabat, dan umatnya yang setia.

Selanjutnya, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang membantu kelancaran penulisan skripsi ini, baik berupa dorongan moril maupun materil. Karena peneliti yakin tanpa bantuan dan dukungan tersebut, sulit rasanya bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Disamping itu, izinkan peneliti untuk menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Ibu, Berliana Ardha, SE, M, Si sebagai pembimbing peneliti yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai harganya bagi penulis untuk dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si Sebagai ketua siding penulis yang telah memberikan kritik dan saran peneliti untuk lebih mendalam dalam penelitian.
3. Ibu, Dra. Yoyoh Hereyah M. Si selaku kaprodi yang telah memberikan izin untuk meneliti penelitian.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmunya kepada penulis, semoga Bapak dan Ibu dosen selalu dalam lindungan Allah SWT. Sehingga ilmu yang telah diajarkan dapat bermanfaat dikemudian hari.

5. Bapak pimpinan beserta para staff Perpustakaan Utama, atas segala kemudahan yang diberikan kepada penulis untuk mendapat referensi yang mendukung penyelesaian skripsi ini.
6. Kedua orang tua, Bapak Kasir dan Mama Kartini serta kakak tercinta Muhammad B. yang telah memberikan support baik moril maupun materil serta kekasih tercinta Herdiyansyah dan Sahabat yang setia Sari Setya Anggraini yang selalu mendukung dan menemani hingga skripsi ini selesai.
7. Bapak Sutardi, Marketing & Kasi Umum , yang telah bersedia mengizinkan serta membantu untuk melakukan penelitian di LBPP LIA Mercuri Buana.
8. Teman-teman ku Mahasiswa UMB khususnya teman-teman seperjuangan Jurusan Marketing Communication & Advertising angkatan 2009 yang selalu memberikan support dan doanya.
9. Kepada seluruh pihak yang peneliti tidak bisa sebutkan satu persatu,
Akhir kata perkenankanlah peneliti mohon maaf, apabila penulis skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna. Semoga Allah SWT, membalas semua doa, kebaikan, dukungan, dan bantuan mereka yang telah diberikan. Amin.

Penulis

Tika Tri Anjayani

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
a. Manfaat Teoritis/Akademis	7
b. Manfaat Praktis	7
c. Manfaat Sosial	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Komunikasi	8
2.1.1 Definisi Komunikasi	9
2.2 Strategi Komunikasi Pemasaran	10
2.3 Komunikasi Pemasaran	13
2.4 STP (Segmentasi, Targeting, Positioning)	14
2.4.1 Segmentasi	14
2.4.2 Targeting	15
2.4.3 Positioning	15
2.5 Analisis SWOT	17
2.6 Bauran Promosi	17
2.6.1 Promosi Belch	20

2.6.2 Iklan.....	21
2.6.3 Direct Marketing.....	23
2.6.4 Interactive/Internet Marketing.....	25
2.6.5 Promosi penjualan.....	25
2.6.6 Publikasi/ Public Relations.....	26
2.6.7 Personal Selling.....	28
2.7 Loyalitas.....	9
2.8 Loyalitas Pelanggan.....	29
2.9 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	30
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Paradigma.....	32
3.2 Metode Penelitian.....	32
3.3 Subyek Penelitian.....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5 Teknik Analisa Data.....	35
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambar Umum Perusahaan.....	38
4.1.1 Ruang Lingkup Perusahaan.....	39
4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan.....	39
4.1.3 Program Kursus.....	40
Struktur Organisasi.....	42

4.1.4	Tugas-Tugas Organisasi LBPP LIA Mercu Buana.....	43
4.2	Hasil Penelitian.....	45
4.2.1	Analisis situasi	46
4.2.1.1	Strength (Kekuatan)	46
4.2.1.2	Weakness (Kelemahan).....	47
4.2.1.3	Opportunities (Peluang).....	47
4.2.1.4	Threat (Ancaman)	48
4.2.1.5	Segmentasi.....	48
4.2.1.6	Targeting.....	49
4.2.1.7	Positioning	49
4.2.1.8	Riset dan Evaluasi.....	50
4.2.2	Strategi Komunikasi Pemasaran Pada Program Kursus Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan LBPP LIA Mercu Buana.	51
4.2.3	Pembahasan.....	57
BAB V SARAN DAN KESIMPULAN.....		64
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

HASIL WAWANCARA

LAMPIRAN

CV