



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM SOSIALISASI TUTOR TIME INTERNATIONAL
PRESCHOOL & KINDERGARTEN UNTUK MEMBANGUN
LOYALITAS PELANGGAN DI JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata satu (S1) Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :

Ivon Simanjuntak

44210120103

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PROGRAM SOSIALISASI TUTOR TIME INTERNATIONAL
PRESCHOOL & KINDERGARTEN UNTUK MEMBANGUN
LOYALITAS PELANGGAN DI JAKARTA BARAT

Nama : Ivon Simanjuntak

NIM : 44210120103

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations


UNIVERSITAS

Jakarta, 22 Maret 2013

MERCU BUANA

Mengetahui,

Pembimbing I



(Juwono Tri Atmedjo, S.Sos,M.Si)

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Ivon Simanjuntak
NIM : 44210120103
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : PROGRAM SOSIALISASI TUTOR TIME INTERNATIONAL
PRESCHOOL & KINDERGARTEN UNTUK MEMBANGUN
LOYALITAS PELANGGAN DI JAKARTA BARAT

Jakarta, 24 Maret 2013

Ketua Sidang,

(A. Rahman, M.Si)



(.....)

Penguji Ahli,

(Marwan Mahmud, M.Si)



(.....)

Dosen Pembimbing,

(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, MSi)



(.....)

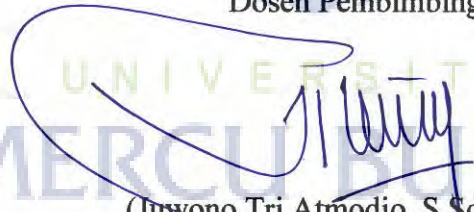
PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Ivon Simanjuntak
NIM : 44210120103
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : PROGRAM SOSIALISASI TUTOR TIME INTERNATIONAL
PRESCHOOL & KINDERGARTEN UNTUK MEMBANGUN
LOYALITAS PELANGGAN DI JAKARTA BARAT

Jakarta, 19 Mei 2013

Disetujui dan diterima oleh;

Dosen Pembimbing



(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si)


Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Public Relations



(DR. Agustina Zubair, M.Si)



(Suryaning Hayati, M.Si)

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ivon Simanjuntak

NIM : 44210120103

Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul : **PROGRAM SOSIALISASI TUTOR TIME INTERNATIONAL PRESCHOOL & KINDERGARTEN UNTUK MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN DI JAKARTA BARAT** adalah murni hasil karya yang telah saya buat sendiri untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan atau tidak, kecuali bagian kutipan yang sumbernya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi dan melakukan kembali proses penyusunan skripsi dari awal.

Demikianlah surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 19 Mei 2013


Ivon Simanjuntak

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segenap Karunia dan Limpahan Kasih-Nya yang sangat besar kepada peneliti berupa daya pikir dan kesehatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Program Sosialisasi Tutor Time International Preschool & Kindergarten untuk membangun loyalitas pelanggan di Jakarta Barat."

Penulisan skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jurusan Public Relations. Dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali pihak yang memberi bantuan baik dari segi moral, spiritual, maupun material kepada peneliti. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.Sos,M.Si, selaku dosen pembimbing peneliti. Terima kasih atas segala masukan dan motivasi yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Ibu Agustina Zubair, M. Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta atas bimbingan dan pengetahuan yang telah diberikan kepada peneliti.

5. Untuk Bapakku yang terhormat dan terkasih (Poltak Simanjuntak), almama yang tercinta (Tiampin Theresia Purba), mama (Meri), papa (Rudymaringka), eyang (Sutikno) atas segala dukungan, nasehat, doa dan kasih sayang yang telah diberikan.
6. Untuk ito-ito dan kakakku yang terkasih, ito Jev, kak Lis, ito Freddy, ito Rudi, ito nando, kak Dewi, kak Jus karena telah memberi bantuan berupa materi dan spirit dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Tuhan selalu memberkati keluarga kalian masing-masing.
7. Secara khusus kepada mas Nalendra, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan, doanya dan selalu menyemangati peneliti dalam penyelesaian skripsi ini. God bless you Mas Nalendra☺
8. Untuk seluruh keluarga besar Tutor Time International Preschool & Kindergarten Intercon, Bapak Ferdinand, Ms. Suci, Ms. Purna, Ms. Lenny, Ms. Tabitha atas semua bantuannya dalam pengumpulan data skripsi ini.
9. Untuk malaikat-malaikat kecilku, Candra, Nabila, Dede, Maria, yang selalu membuat tante tersenyum. Semoga Tuhan selalu memberkati kalian.
10. Untuk teman-teman seperjuangan: Erna, Cila, Kartika, Megga, Martha, Widi, suster Cotilde, devi, tetap semangat ya.
11. Pastinya masih ada banyak lagi pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dalam membantu penyusunan skripsi ini.

Dalam hal ini, peneliti menyadari benar bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, untuk itu peneliti mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Jakarta, Maret 2013

Peneliti



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	i
LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Kegunaan Penelitian	4
1.4.1. Kegunaan Akademis	4
1.4.2. Kegunaan Praktis	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Komunikasi	5
2.1.1. Definisi Komunikasi	5
2.1.2. Komunikasi eksternal	8
2.2. <i>Public Relations</i>	8
2.2.1. Pengertian <i>Public Relations</i>	8
2.2.2. Fungsi <i>Public Relations</i>	10
2.3. Publik atau Khalayak	12
2.4. Pengertian Sosialisasi	13
2.4.1. Tujuan Sosialisasi	14
2.4.2. Proses Sosialisasi	14
2.4.3. Aktivitas Melaksanakan Sosialisasi.....	16
2.4.4. Strategi Sosialisasi.....	18

2.5.	Pengertian Loyalitas Pelanggan	20
2.6.	Pelanggan.....	23
2.6.1.	Definisi Pelanggan	23
2.6.2.	Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	26
2.6.3.	Hubungan dengan Pelanggan (<i>Customer Relations</i>).....	31
2.6.4.	Persepsi Pelanggan	33
BAB III.	METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1.	Tipe Penelitian	35
3.2.	Metode Penelitian	36
3.3.	Nara sumber	36
3.4.	Definisi Konsep	37
3.5.	Fokus Penelitian	38
3.6.	Teknik Pengumpulan Data	41
3.6.1.	Data Primer	41
3.6.2.	Data Sekunder	42
3.7.	Teknik Analisis Data	42
3.8.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	43
BAB IV.	HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	44
4.1.	Gambaran Umum Tutor Time International Preschool & Kindergarten	44
4.1.1.	Sejarah	44
4.1.2.	Misi & Visi	45
4.1.3.	Struktur Organisasi	46
4.1.4.	Deskripsi Perusahaan	49
4.1.5.	Kurikulum.....	50
4.1.6.	Program Tutor Time.....	54

4.2.	Hasil Penelitian.....	59
4.3.	Pembahasan.....	77
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1	Kesimpulan	88
5.2	Saran	91
	5.2.1. Saran Akademis	91
	5.2.2. Saran Praktis	91

DAFTAR PUSTAKA



Daftar Lampiran

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengumpulan Data untuk Skripsi
- Lampiran 2 Permohonan Wawancara
- Lampiran 3 Surat Keterangan Ijin Riset
- Lampiran 4 Pedoman Wawancara
- Lampiran 5 Transkrip Hasil Wawancara
- Lampiran 6 Testimonial dari pelanggan Intercon
- Lampiran 7 Gambaran Fisik Kondisi Tutor Time International
Preschool & Kindergarten & Foto-foto
- Lampiran 8 Foto Performance Tutor Time International Preschool &
Kindergarten
- Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup



UNIVERSITAS
MERCU BUANA