



**PROSES PENGELOLAAN *EVENT “INDO LIVESTOCK 2010
EXPO & FORUM”* PT NAPINDO MEDIA ASHATAMA
DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN
DI JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
(S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh:

**RIA SABRINA P. S. TAMBUNAN
44208110128**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul : Proses Pengelolaan *Event “Indo Livestock 2010 Expo & Forum”* PT Napindo Media Ashatama dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Jakarta

Nama : Ria Sabrina P. S. Tambunan

NIM : 44208110128

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 10 Agustus 2011

Mengetahui,

Pembimbing

(Drs. E. Mochamad Chamdan, M. Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR LULUS SKRIPSI

Judul : Proses Pengelolaan *Event “Indo Livestock 2010 Expo & Forum”* PT Napindo Media Ashatama dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Jakarta

Nama : Ria Sabrina P. S. Tambunan

NIM : 44208110128

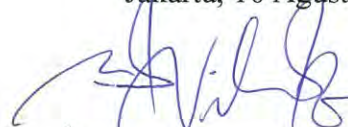
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 10 Agustus 2011

Ketua Sidang

SM Niken Restaty, S. Sos., M. Si



(.....)

Penguji Ahli

Dr. Farid Hamid, M. Si



(.....)

Pembimbing

Drs. E. Mochamad Chamdan, M. Si



(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Proses Pengelolaan *Event “Indo Livestock 2010 Expo & Forum”* PT Napindo Media Ashatama dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Jakarta

Nama : Ria Sabrina P. S. Tambunan

NIM : 44208110128

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 10 Agustus 2011

Disetujui dan Diterima Oleh,

Pembimbing

(Drs. E. Mochamad Chamdan, M. Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi

(Dra. Diah Wardhani, M. Si)

(Drs. Juwono Tri Atmodjo, M. Si)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Proses Pengelolaan Event *“Indo Livestock 2010 Expo & Forum”* PT Napindo Media Ashatama Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Jakarta**”, sebagai salah satu syarat kelulusan studi pada program S1 Fakultas Ilmu Komunikasi Program Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.

Peneliti juga menyampaikan terima kasih kepada orang tua atas segala doa, kasih sayang, dukungan dan kesabarannya. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Namun peneliti juga berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menjadi masukan bagi pihak yang membutuhkan.

Adapun skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan yang tulus dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat peneliti menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. E. Mochamad Chamdan, M. Si, selaku Pembimbing yang telah banyak membantu dan membimbing peneliti dengan mencurahkan segala tenaga, pikiran dan waktu demi penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu SM Niken Restaty, S. Sos., M. Si, selaku Ketua Sidang peneliti.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M. Si, selaku Penguji Ahli peneliti.

4. Ibu Dra. Diah Wardhani, M. Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Drs. Juwono Tri Atmodjo, M. Si, selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
6. Ibu Dra. Ispawati Asrie, M. Si, selaku dosen pembimbing yang juga telah banyak memberikan masukan dan bimbingan serta saran dan semangat kepada peneliti.
7. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi, khususnya bidang studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
8. Pihak Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
9. Bapak Didit Siswodwiatmoko, selaku *Public Relations* Manager PT Napindo Media Ashatama; terima kasih atas data-data dan informasi serta diberi kesempatan untuk meneliti perusahaan sebagai bahan skripsi.
10. Ibu Devi, selaku *Assistant Public Relations* PT Napindo Media Ashatama; terima kasih banyak atas waktunya untuk berdiskusi tentang penelitian skripsi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Seluruh pihak PT Napindo Media Ashatama, yang selalu mendukung peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Orangtuaku, Drs. M. Tambunan (alm.) & G. Pardede, atas segala doa, usaha, pengorbanan, dan kesabaran yang terbalas sampai akhir zaman.
13. Kakakku (Chippy), abang ku (Faber), Abang ipar (B'Ibo) dan Kakak ipar (K'Okta) yang memberikan support.

14. *My dear seaman*, Henry R. H. Sitorus, yang senantiasa sabar, mencurahkan perhatian, dukungan yang sangat besar kepada peneliti hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
15. Teman-teman seperjuanganku (Angel, Nyun Khebot, K'Leyana (Buteto) Yanthi, Trias, Indah); terima kasih atas support dan bantuannya dan yang memberikan rasa kebersamaan dan kekeluargaan yang menyenangkan.
16. Rekan-rekan angkatan XIII yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu; terima kasih atas dukungan dan bantuannya.

Dengan segala daya dan upaya peneliti kerahkan demi sempurnanya skripsi ini. Namun, dengan segala keterbatasan pengetahuan serta kemampuan, peneliti menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Jakarta, Agustus 2011

Ria Sabrina Purnama Sari Tambunan

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR LULUS SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Signifikansi Penelitian	9
1.4.1 Signifikansi Akademis	9
1.4.2 Signifikansi Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi	11
2.1.1 Definisi Komunikasi	13
2.1.2 Tujuan Komunikasi.....	14
2.1.3 Proses Komunikasi	15
2.1.4 Fungsi Komunikasi	15
2.1.5 Unsur-unsur Komunikasi	16

2.1.6	Efek dan Umpan Balik	17
2.2	Public Relations.....	18
2.2.1	Pengertian <i>Public Relations</i>	18
2.2.2	Fungsi & Peran <i>Public Relations</i>	21
2.2.3	Strategi Komunikasi <i>Public Relations</i>	23
2.2.4	Media <i>Public Relations</i>	27
2.3	<i>Event</i>	29
2.4	<i>Special Event</i>	30
2.4.1	Fungsi <i>Special Event</i>	35
2.4.2	Tujuan <i>Special Event</i>	35
2.4.3	Tahapan <i>Special Event</i>	36
2.5	<i>Exhibition</i> /Pameran	39
2.5.1	Klasifikasi <i>Exhibition</i> /Pameran	40
2.5.2	Perencanaan Pengelolaan <i>Exhibition</i> /Pameran.....	41
2.5.3	Cara-cara Membuat <i>Exhibition</i> /Pameran Menarik .	42
2.6	<i>Customer Relations</i> atau Hubungan dengan Pelanggan	43
2.7	Loyalitas	48
2.8	Loyalitas Pelanggan.....	52

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Tipe Penelitian	55
3.2	Metode Penelitian.....	55
3.3	Subyek Penelitian (Narasumber)	56
3.4	Definisi Konsep dan Fokus Penelitian.....	57

3.4.1	Definisi Konsep	57
3.4.2	Fokus Penelitian	60
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.5.1	Data Primer	63
3.5.2	Data Sekunder.....	63
3.6	Teknik Analisa Data	64
3.7	Teknik Penelitian Keabsahan Data.....	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	67
4.1.1	Sejarah Perusahaan PT Napindo Media Ashatama ..	67
4.1.2	Visi PT Napindo Media Ashatama	68
4.1.3	Misi PT Napindo Media Ashatama	68
4.1.4	Struktur Organisasi PT Napindo Media Ashatama ..	69
4.1.5	Proses Pengelolaan <i>Event “Indo Livestock 2010 Expo & Forum”</i> PT Napindo Media Ashatama dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Jakarta	72
4.2	Hasil Penelitian	79
4.2.1	Pengumpulan Data (<i>Fact Finding</i>)	79
4.2.2	Perencanaan dan Penyusunan Program (<i>Planning and Programming</i>)	89
4.2.3	Komunikasi – Aksi (<i>Comunication-Action</i>)	93
4.2.3.1	Tahapan Event	102

a. Pra – Event	102
b. Event	102
c. Pasca Event	103
4.2.4 Evaluasi (Evaluation)	103
4.3 Pembahasan	106
4.3.1 Analisa Fungsi dan Kegiatan <i>Public Relations Internal</i> PT Napindo Media Ashatama	106
4.3.2 Analisa Fungsi dan Kegiatan Public Relations dan <i>Marketing Public Relations</i> (MPR) PT Napindo Media Ashatama	107

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan	117
5.2 Saran	119
5.2.1 Saran Akademis	119
5.2.2 Saran Praktis	120

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Draft Wawancara
Lampiran 2	Salinan Hasil Wawancara
Lampiran3	Struktur Organisasi
Lampiran 4	Jadwal Seminar “ <i>Indo Livestock 2010Expo & Forum</i> ”
Lampiran 5	List of Participants
Lampiran 6	Results of Exhibitors’ Survey
Lampiran 7	Visitor Ticket
Lampiran 8	Daftar Riwayat Hidup