



**AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONS* YANG DILAKUKAN
OLEH PT. TECHNOLOGY KARYA MANDIRI UNTUK
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN**

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

IDA ISNAENI

44205120060

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2011



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul : *Aktivitas Customer Relations* yang di Lakukan oleh PT. Technology
Karya Mandiri untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan

Nama : **Ida Isnaeni**

NIM : 44205120060

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, Agustus 2011

Mengetahui,
Pembimbing

Juwono Tri Atmodjo, Drs, M.Si.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : *Aktivitas Customer Relations* yang di Lakukan oleh PT. Technology
Karya Mandiri untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan

Nama : **Ida Isnaeni**

NIM : 44205120060

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, Agustus 2011

1. Ketua Sidang

Afdal Makkuraga Putra, S.Sos, M.Si.

(.....)

2. Penguji Ahli

Hardiyanto, Drs, M.Si.

(.....)

3. Pembimbing Skripsi

Juwono Tri Atmojo, Drs, M.Si.

(.....)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Aktivitas *Customer Relations* yang di Lakukan oleh PT. Technology
Karya Mandiri untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan

Nama : **Ida Isnaeni**

NIM : 44205120060

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, Agustus 2011

Disetujui dan diterima oleh :

Pembimbing

Juwono Tri Atmodjo, Drs, M.Si.

Dekan

Diah Wardhani, Dra, M.Si.

Ketua Bidang Studi Public Relations

Juwono Tri Atmodjo, Drs, M.Si.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAKSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.4.1 Manfaat Akademis	14
1.4.2 Manfaat Praktis	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Komunikasi	16
2.1.1 Pengertian Komunikasi	16
2.1.2 Proses Komunikasi	19
2.1.3 Komunikasi Eksternal	22
2.2 Pengertian <i>Public Relations</i>	23
2.2.1 Fungsi <i>Public Relations</i>	27
2.2.2 Kegiatan <i>Public Relations</i>	30
2.3 Aktivitas <i>Public Relations</i>	35
2.4 Aktivitas <i>Customer Relations</i>	36
2.4.1 Pengertian Aktivitas	36
2.4.2 Pengertian <i>Customer</i> (Pelanggan)	39
2.4.3 Tujuan <i>Customer Relations</i>	41
2.5 Hubungan Antara Dimensi <i>Customer Relations Management</i> Dengan Loyalitas Pelanggan	46

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian	54
3.2 Metode Penelitian.....	55
3.3 Subyek Penelitian	56
3.4 Tehnik Pengumpulan Data.....	58
3.5 Definisi Konsep Dan Fokus Penelitian	58
3.5.1 Definisi Konsep	58
3.5.2 Fokus Penelitian	59
3.6 Tehnik Analisa Data	63
3.7 Tehnik Pemeriksaan Keabsahan Data	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	67
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	67
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	68
4.1.3 Logo Perusahaan	69
4.2 Struktur Organisasi	70
4.2.1 Kebijakan Mutu	71
4.2.2 Sasaran Mutu	71
4.2.3 Rencana Mutu	71
4.3 Hasil Penelitian	72
4.3.1 Aktivitas <i>Customer Relations</i> pada PT. Technology Karya Mandiri	81
4.3.2 Tujuan <i>Customer Relations</i> pada PT. Technology Karya Mandiri	87
4.3.3 Aktivitas <i>Customer Relations</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PT. Technology Karya Mandiri	92
4.4 Pembahasan	99

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	107
5.2 Saran	108
5.2.1 Saran Akademis	108
5.2.2 Saran Praktis	108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

2.2.1 Kepuasan Pelanggan dan Kesetiaan Serta Performa Bisnis.	48
2.2.2 Sasaran dan Manfaat Service Excellence	51
4.3.1 Daftar Perusahaan yang menjalin kerjasama	77

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat yang telah diberikan sehingga Skripsi yang berjudul : “**Aktivitas *Customer Relations* Yang di Lakukan Oleh PT. Technology Karya Mandiri Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan**” ini dapat terselesaikan. Adapun tujuan penulisan Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Strata satu (S1) Bidang Studi *Public Relations* di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan Mata Kuliah Skripsi.

Dalam proses penyelesaian Skripsi ini tentunya tidak lepas dari peranan dan bantuan beberapa pihak. Adapun kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra. Hj. Diah Wardhani, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan dosen kami. Terima kasih atas saran dan kritiknya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Drs. Hardiyanto, M.Si. selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Terima kasih atas saran dan kritiknya.
3. Bapak Juwono Tri Atmodjo., S.Sos. M.Si selaku Pembimbing Skripsi dan Ketua Studi *Public Relations*, Universitas Mercu Buana. Terima kasih atas bimbingan, saran dan kritiknya.
4. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta yang selalu mendo'akan untuk yang terbaik.
5. Ibu Satwika Viva Elkana *Management Representative* PT. Technology Karya Mandiri yang memberikan ijin untuk melakukan penelitian di perusahaan.
6. Bapak Shandy Trisula *Manager Marketing* PT. Technology Karya Mandiri yang ikut serta dalam membantu penelitian ini.

7. Bapak Syahrial, Pelanggan PT. Technology Karya Mandiri dari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. – Padang yang membantu penelitian ini.
8. Bapak Yusuf Rauf, Pelanggan PT. Technology Karya Mandiri dari PT. Sandhy PutraMakmur – Jakarta yang turut membantu dan mendukung proses penelitian ini.
9. Tak luput juga kami sampaikan terima kasih atas semangat dan *support* yang selalu diberikan keluargaku dan sahabat-sahabatku tercinta.
10. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Mercu Buana yang telah memberikan informasi dan bantuan sehingga Skripsi ini terselesaikan.
11. Seluruh Direksi dan Staff PT. Technology Karya Mandiri, yang telah memberikan kesempatan dan bantuan sehingga Skripsi ini bisa terselesaikan.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan atas Skripsi ini dan jauh dari kesempurnaan. Walaupun demikian peneliti telah berusaha keras dan membuat Skripsi ini sebaik mungkin sehingga terbentuknya skripsi ini.

Jakarta, Agustus 2011

Peneliti