



**PROGRAM MARKETING PUBLIC RELATIONS PT. SOFTEX
INDONESIA DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS
PELANGGAN**

SKRIPSI

Skripsi Dibuat Sebagai Syarat Kelulusan Sarjana Ilmu Komunikasi

Di susun Oleh :

Nama : Bunga Natasha

Nim : 44205120031

Bidang Studi Public Relations

Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

Jakarta

2010



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Bunga Natasha
NIM : 44205120031
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : *Public Relations*
Judul : Program Marketing Public Relations PT. Softex
Indonesia Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan

Mengetahui,

Pembimbing,

(Dra. Ispawati Asrie, M.M)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

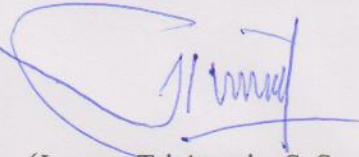
TANDA LULUS SKRIPSI

Nama : Bunga Natasha
NIM : 44205120031
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : PROGRAM MARKETING PUBLIC RELATIONS PT.
SOFTEX INDONESIA DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS PELANGGAN

Jakarta, Juli 2010

Ketua Sidang

Nama: Juwono Tri Atmojo, S. Sos, M.Si



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

Penguji Ahli

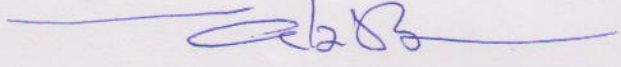
Nama: Ida Anggraeni Ananda, SS, M.Si



(Ida Anggraeni Ananda, SS, M.Si)

Pembimbing

Nama: Dra. Ispawati Asrie, M.M



(Dra. Ispawati Asrie, M.M)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Bunga Natasha
NIM : 44205120031
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : *Public Relations*
Judul : Program Marketing Public Relations PT. Softex
Indonesia Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan

Jakarta, Juli 2010

Disetujui dan Diterima Oleh :

Pembimbing

(Dra. Ispawati Asrie, M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Bidang Studi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada ALLAH SWT, atas segala karunia dan rahmat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini yang berjudul “Program Marketing Public Relations PT. Softex Indonesia Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan”, sebagai salah satu syarat kelulusan studi program S1 Fakultas Ilmu Komunikasi Program Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.

Peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua atas segala Do’a, kasih sayang, dukungan dan kesabarannya. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun peneliti 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, karena itu dengan penuh rasa hormat peneliti ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dra. Ispawati Asrie, MM, selaku pembimbing peneliti yang dalam penulisan skripsi ini dengan sabar telah mengarahkan, membimbing,

memberikan ilmu, waktu, selama proses penelitian skripsi ini sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

2. Irmulan Sati T., SH, M.Si, selaku Kepala Bidang Jurusan *Public Relations*.
3. Juwono Tri Atmojo, S. Sos, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Public Relations
4. Dra. Diah Wardani, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
5. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi, Khususnya Bidang studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
6. Pihak Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
7. Ibu Febiana D. Soedjito, selaku Brand Group Manager PT. Softex Indonesia. Terima kasih atas data-data dan informasi serta diberi kesempatan untuk meneliti perusahaan sebagai bahan skripsi.
8. Ibu Ekayani Go, selaku *Marketing Public Relations* PT. Softex Indonesia, terima kasih banyak atas waktunya untuk berdiskusi tentang penelitian skripsi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Kepada semua pihak PT. Softex Indonesia, Ibu Titoh, Mas Herry, Ibu Etin, Ibu Eli, Rani, yang selalu mendukung peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

10. Kedua Orang tuaku tercinta, papa dan mama terima kasih atas dukungan do'a, usaha, pengorbanan, dan kesabaran yang tak terbalas sampai akhir zaman.
11. Adikku Bobby dan kakakku Ferdis yang memberikan support.
12. Adhitya Buwono yang senantiasa sabar, mencurahkan perhatian, dukungan yang sangat besar kepada peneliti hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
13. Teman-temanku Vey, Agus, Yana, mba Rita, Cika, Hana, Elma, Rian, Anisa, terima kasih atas support dan bantuannya dan yang memberikan rasa kebersamaan dan kekeluargaan yang menyenangkan.
14. Rekan-rekan angkatan 2005 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu. Terima kasih atas dukungan dan bantuannya.

Akhir kata semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan menjadi proses pembelajaran penulis, penelitian ini jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun akan diterima oleh peneliti dengan pikiran yang terbuka.

Jakarta, 22 Juli 2010

Bunga Natasha

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan dan Manfaat	8
1.3.1. Tujuan	8
1.3.2. Manfaat Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Komunikasi	10
2.1.1. Fungsi Komunikasi	13
2.1.2. Proses Komunikasi	14
2.1.3. Pengaruh Komunikasi	15
2.1.4. Strategi Komunikasi	19
2.1.5. Langkah-langkah Strategi Komunikasi	20

2.1.5.1. Komponen-komponen Strategi Komunikasi	22
2.1.5.2. Tujuan Strategi Komunikasi	33
2.2. Pengertian Strategi	35
2.3. Program	38
2.4. Marketing Public Relations	39
2.4.1. Peranan Marketing Public Relations	42
2.4.2. Strategi Marketing Public Relations	43
2.5. Customer Relations	49
2.6. Loyalitas	57
2.7. Loyalitas Pelanggan	60

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian	64
3.2. Metode Penelitian	65
3.3. Subjek Penelitian	66
3.4. Definisi Konsep	67
3.5. Fokus Penelitian	68
3.6. Teknik Pengumpulan Data	69
3.6.1. Data Primer	70
3.6.2. Data Sekunder	70
3.7. Teknik Analisa Data	71
3.8. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	72

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum PT. Softex Indonesia	74
4.1.1. Sejarah PT. Softex Indonesia	74
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	75
4.1.3. Struktur Organisasi PT. Softex Indonesia	76
4.1.4. Analisa Fungsi dan Kegiatan Humas Internal PT. Softex Indonesia	79
4.1.5. Analisa Fungsi dan Kegiatan Humas dan MPR PT. Softex Indonesia	81
4.2. Hasil Penelitian	83
4.2.1. Analisa Data	83
4.3. Pembahasan	98

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	101
5.2. Saran	103
5.2.1. Saran Akademis	103
5.2.1. Saran Praktis	103

DAFTAR PUSTAKA	105
-----------------------------	------------

LAMPIRAN	109
-----------------------	------------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara	109
Lampiran 2. Surat Permohonan Pengumpulan Data Skripsi	112
Lampiran 3. Struktur Organisasi PT. Softex Indonesia	113
Lampiran 4. Dokumentasi Roadshow	114
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup	125