



**PELAKSANAAN *CUSTOMER RETENTION MARKETING* (CRM)
JASA PENGIRIMAN FEDEX JAKARTA SELATAN
DALAM MEMPERTAHANKAN PELANGGAN TAHUN 2008**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi Marketing Communication

Disusun Oleh :

Nama : Rhenny Sutianti

Nim : 44306110040

Bidang Studi : Marketing Communication

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, atas segala rahmat dan nikmat Allah SWT, yang senantiasa diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu (S-1) Ilmu Komunikasi program studi Marketing Communication. Adapun judul skripsi ini adalah “PELAKSANAAN CUSTOMER RETENTION MARKETING (CRM) JASA PENGIRIMAN FEDEX JAKARTA SELATAN DALAM MEMPERTAHANKAN PELANGGAN TAHUN 2008”.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna, baik dari segi penulisan dan isi. Berangkat kesadaran dan keterbatasan yang dimiliki, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat adanya bantuan dan dorongan semangat dan partisipasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si, selaku dosen, pembimbing dan selaku Ketua Jurusan Marketing Communication. Terimakasih atas koreksi, motivasi, saran dan masukannya selama bimbingan berlangsung sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dan memenuhi syarat untuk kelulusan.
2. Para pengajar, segenap karyawan perpustakaan dan tata usaha Fikom yang selalu bersedia melayani kebutuhan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Ibu Dra. Diah Wardhani M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
4. Skripsi ini saya dedikasikan untuk papi saya (alm), terimakasih atas semua yang sudah papi korbankan untuk kepentingan pendidikanku. *You always in my heart..*
5. Salah satu teman terbaik, Yudhi Yuandana yang selalu bersedia meluangkan waktunya untuk membantu, menemani dan meminjamkan buku perpustakaan, memberikan dukungan dan saran yang cemerlang dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal sampai akhir. *You are brilliant and Thanks for everything..*
6. My lovely “koko” yang selalu memberikan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
7. Kakak dan mamahku, terimakasih atas doa dan kesabarannya menantikan kelulusan penulis. *love you both..*
8. Untuk teman seperjuangan dalam mengerjakan skripsi: Yudhi, Ika, Wiwid, Yuhanina, Dina, Amel, Astri, Putri, Gina, terimakasih untuk tetap saling mendukung dan memotivasi, kita pasti bisa dan kita pasti akan menuju kesana. *Keep our good friendship..*
9. Untuk teman yang sudah lulus lebih dahulu, Boy Notan, terimakasih atas dukungan dan saran-saran yang sangat berguna untuk menyelesaikan dan menghadapi skripsi ini. *God Bless You..*
10. My boss, Bapak Aswin Harahap, terimakasih atas pengertiannya dan waktu yang diberikan untuk fokus dalam menyelesaikan skripsi ini. Mohon maaf apabila belakangan penulis kurang fokus dalam melakukan pekerjaan.

11. Bapak Ibnu Yusuf, Senior Manager Sales and Marketing FedEx dan Bapak Sulistyo Wibowo, Senior Specialist Customer Service FedEx. Terimakasih sudah berkenan diwawancara.
12. Ibu Theodora Milasari, selaku Training and Development Manager FedEx. Terimakasih telah mengizinkan penulis untuk riset di FedEx sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis mohon maaf apabila ada pihak-pihak yang namanya tidak tersebut dalam kata pengantar ini namun memiliki jasa yang tidak sedikit dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak orang dan pada pihak lain yang memerlukan skripsi ini untuk bahan referensi di masa yang akan datang.

Jakarta, 11 February 2010

Rhenny Sutiyanti

Nim. 44306110040

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
ABSTRAKSI.....	x
DAFTAR TABEL	xi

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Signifikasi Penelitian	9
1.4.1 Signifikasi Akademis.....	9

1.4.2 Signifikasi Praktis.....	9
--------------------------------	---

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 KAP Sebagai Latar Belakang Lahirnya CRM.....	10
2.2 CRP Sebagai Bagian Dari Komunikasi Pemasaran.....	12
2.3 Customer Retention Marketing.....	16
2.3.1 Pengertian Customer Retention Marketing	16
2.3.2 Fungsi Customer Retention Marketing	21
2.3.3 Proses CRM : IDIC.....	22
2.4 Klasifikasi atau Pengelompokan Pelanggan.....	25
2.4.1 Analisis Pelanggan dengan RFM.....	27
2.4.2 Analisis Pelanggan dengan LTV.....	30
2.5 Servis atau Layanan Pelanggan.....	30
2.6 Pelatihan Pegawai untuk Memperbaiki Tingkat Layanan.....	34
2.7 Mempertahankan Pelanggan.....	36

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Sifat Penelitian.....	39
---------------------------	----

3.2 Tipe Penelitian.....	40
3.3 Metode Penelitian.....	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5 Nara Sumber	42
3.6 Definisi Konsep.....	42
3.7 Fokus Penelitian.....	43
3.8 Analisis Data.....	44
3.9 Triangulasi.....	45

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

4.1 Gambaran Umum Federal Expres.....	47
4.1.1 Sejarah Singkat Federal Express.....	47
4.1.2 Visi.....	48
4.1.3 Misi.....	49
4.1.4 Produk.....	49
4.1.5 Struktur Organisasi.....	50
4.2 Hasil Penelitian.....	50
4.2.1 Pelaksanaan CRM FedEx.....	50

4.2.1.1 Identify.....	53
4.2.1.2 Differentiate.....	56
4.2.1.3 Interact.....	59
4.2.1.4 Customized.....	62
4.3 Pembahasan.....	74

BAB V.KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	82
5.2.1 Akademis.....	82
5.2.2 Praktisi.....	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DATA DIRI

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Revenue Outbond Report December 2009.....	8
Tabel 4.1.1 Sejarah FedEx.....	48
Tabel 4.1.3 Produk Layanan.....	49
Tabel 4.2.1 Program International Economy.....	53