



PELAKSANAAN CUSTOMER RETENTION MARKETING (CRM)

**PT. INDOMOBILE FINANCE INDONESIA, DALAM
MEMPERTAHANKAN KONSUMEN**

Studi Kasus Pada PT. Indomobile *Finance* Cab tangerang

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata
Satu (S1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Marketing Komunikasi

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh :

Nama : ANWAR SADAT

NIM : 44313120008

Bidang Studi : Marketing Komunikasi

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

Lembar Persetujuan Skripsi

Judul : Pelaksanaan Customer Retention Marketing (CRM)
PT.INDOMOBIL FINANCE dalam mempertahankan
konsumen.

Nama : ANWAR SADAT

Nim : 443 13120008

Fakultas : Ilmu komunikasi

Bidang Studi : Komunikasi Pemasaran Dan Periklanan

MERCU BUANA

Jakarta, 20 Desember 2016

Mengetahui,

Pembimbing

(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA FAKULTAS ILMU
KOMUNIKASI JURUSAN KOMUNIKASI PEMASARAN
DAN PERIKLANAN**

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : ANWAR SADAT
NIM : 44313120008
Program Studi : Marketing Komunikasi
Judul Skripsi : Pelaksanaan Customer Retention Marketing
(CRM) PT. INDOMOBILE FINANCE Dalam
Mempertahankan konsumen

Jakarta, 20 Desember 2016

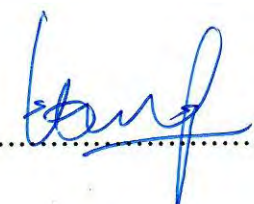
Ketua Sidang,

Drs. Dadan Iskandar, M.Si


(.....)

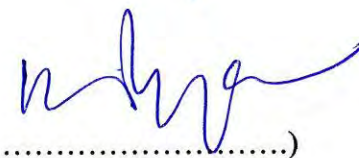
Penguji Ahli,

Dr. Yoyoh Hereyah, S.Pd, M.Si


(.....)

Pembimbing

Dr. Ahmad Mulyana, M.Si


(.....)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA FAKULTAS
ILMU KOMUNIKASI JURUSAN KOMUNIKASI
PEMASARAN DAN PERIKLAMAN**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **Pelaksanaan Customer Retention Marketing
(CRM) PT. INDOMOBILE FINANCE dalam
Mempertahankan konsumen.**

Nama : **ANWAR SADAT**

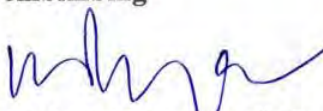
NIM : **44313120008**

Program Studi : **Marketing komunikasi**

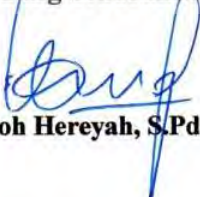
Jakarta, 20 Desember 2016

Disetujui dan diterima oleh:

Pembimbing


(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

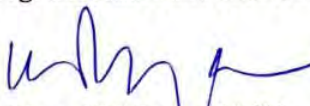
Ketua Bidang Studi Ilmu komunikasi


(Dr. Yoyoh Hereyah, S.Pd, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dan kemuliaan penulis panjatkan kepada ALLAH SWT untuk rahmat dan karunia-Nya yang begitu besar kepada penulis. Karena pertolongan 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) DI PT.INDOMOBILE.FINANCE DALAM MEMPERTAHANKANKONSUMEN”. 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, dorongan & partisipasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bpk Dr Ahmad Mulyana ,M.Si .selaku Dosen Pembimbing . Terima kasih atas dukungan, saran dan masukannya hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini..
2. Ibu Dr Yoyoh Hereyah ,M.Si, selaku ketua bidang studi Advertisi & marcom.
3. Ibu Dra. Agustina Zubair M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.

4. Para pengajar, segenap karyawan perpustakaan dan Tata Usaha Fikom Universitas MercuBuana.
5. Bapak Moch Taufani , Kepala Cabang PT Indomobile Finance tangerang Terima kasih sudah berkenan untuk diwawancara.
6. Kedua orang tuaku , Muhmmad Darwis (alm) dan Siti Aisyah (alm) ,kakak ku nur asiah, rahmawaty ,irma yuni dan adiku fahrul azmi terima kasih atas dukungannya secara moril & materil, doa serta kesabarannya. terima kasih atas dukungan &doanya.
7. Istri ku tercinta Dika yundiarti dan anakku tercinta Falhan nauril Sadat,yang selalu memberi dukungan dan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi dari awal sampai akhir.

Akhirnya 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.

Jakarta, 13 November 2016

ANWAR SADAT

Nim. 44313120008

DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN	
I.1	LatarBelakangMasalah.....	1
I.2	Fokus penelitian	7
I.3	Identifikasi Masalah	8
I.4	Tujuan penelitian.....	9
	I.4.1 Manfaat Akademis	9
	I.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB 11		
2.1	TINJAUAN PUSTAKA	10
2.2	Pengertian Pelaksanaan dalam CRM	15
2.3	Langkah- Langkah Dalam CRM	17
2.4	KAP Sebagai Latar BelakangLahirnyaCRM	20
2.5	CRM Sebagai Bagian dari Komunikasi Pemasaran.....	22
2.6	Customer RetentionMarketing(CRM).....	26
	2.6.1 Pengertian CustomerRetentionMarketing	26
	2.6.2 Fungsi Customer Retention Marketing	30
	2.6.3 Proses CRM:I-D-I-C	31
2.7	Mempertahankan Pelanggan	45

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Sifat Penelitian	47
3.2	Tipe Penelitian.....	47
3.3	Metode Penelitian.....	48
3.4	Teknik Pengumpulan Data	49
3.5	Key Informan /NaraSumber	50
3.6	Definisi Konsep.....	50
3.7	Fokus Penelitian	51
3.8	Analisis Data	53



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	54
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	54
4.1.2	Kode etik perusahaan	57
4.1.3	Pedoman kerja komite perusahaan	59
4.1.4	Visi dan Misi PT INDOMOBILE	60
4.1.5	Struktur kepemilikan serta pemegang saham utama	61
4.1.6	Susunan organisasi	61
4.2	Hasil Penelitian	64
4.2.1	Pelaksanaan CRM PT INDOMOBILE finance	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran.....	76
5.2.1	Akademis.....	76
5.2.2	Praktis.....	76

DATA DIRI (CV)