



**STRATEGI MARKETING PUBLIC RELATIONS MELALUI PROGRAM  
SERVICE EXCELLENT PADA PT INDOEXPRESS LOGISTICS DI**

**JAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Disusun oleh :

**IKA SHELVIANI**

44212110111

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2017**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
PUBLIC RELATIONS

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Ika Shelviani  
Nim : 44212110111  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul Skripsi : Strategi Marketing Public Relations Melalui Program  
Service Excellent Pada PT Indoexpress Logistics di  
Jakarta

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Jakarta, 16 Februari 2017

Mengetahui,

Pembimbing

(Suryaning Hayati MM, M.Ikom)



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
PUBLIC RELATIONS

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Nama : Ika Shelviani  
Nim : 44212110111  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul Skripsi : Strategi Marketing Public Relations Melalui Program  
Service Excellent Pada PT Indoexpress Logistics di  
Jakarta

Jakarta, 16 Februari 2017

Ketua Sidang

Drs. Marwan Mahmudi, M.Si

(.....)

Penguji Ahli

Novi Erlita, S.Sos, MA

(.....)

Pembimbing

Suryaning Hayati MM, M.Ikom

(.....)

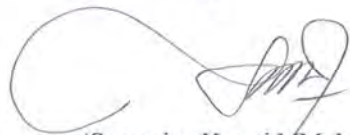
**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Nama : Ika Shelviani  
Nim : 44212110111  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul Skripsi : Strategi Marketing Public Relations Melalui Program Service Excellent Pada PT Indoexpress Logistics di Jakarta

Jakarta, 16 Februari 2017

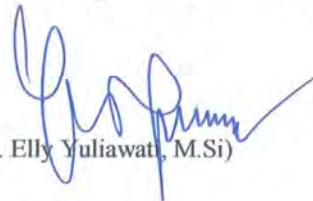
UNIVERSITAS  
Disetujui dan diterima oleh  
**MERCU BUANA**

**Pembimbing**



(Suryaning Hayati MM, M.Ikom)

**Ketua Bidang Studi Public Relations**



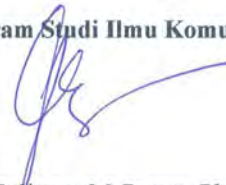
(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**



(Dr. Agustina Zubair, M.Si )

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**



(Ponco Budi Sulisty, M.Comm, Ph,D)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah robbil'aalamin, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat-Nya, terutama nikmat iman, sehat sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan lancar yang berjudul "*Strategi Marketing Public Relation Melalui Program Service Excellent Pada PT Indoexpress Logistics di Jakarta*".

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi sebahagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) bagi mahasiswa program S-1 di program studi Ilmu Komunikasi jurusan Hubungan Masyarakat Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Suyaning Hayati, MM, M.Ikom selaku Dosen Pembimbing Skripsi Universitas Mercu Buana Jakarta
2. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
3. Ponco Budi Sulisty, M.Comm, P.hD selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

5. Bapak/Ibu Dosen Universitas Mercubuana Jakarta, khususnya Fakultas Ilmu Komunikasi, Bidang Studi Hubungan Masyarakat yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.
6. Teristimewa kepada Kedua Orang Tua Bapak Machmud Saputra dan Ibu Tri Hastuti yang selalu mendoakan, memberikan dukungan moril dan selalu memberikan semangat kepada penulis untuk terus berusaha dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Terima Kasih kepada Bapak Jemmy Chres selaku Marketing Manager PT Indoexpress Logistics yang sudah mengizinkan melakukan penelitian dan bersedia memberikan data untuk penelitian ini.
8. Terima Kasih kepada Indra Wijaya Septian yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Terima Kasih kepada Melda Hutagaol, Feby Indah Yulianti, Rahmah Mulia Sari, Shita Hardianti, Artanti Salindri, Areka, dan Risnayanti yang selalu mengingatkan satu dengan yang lainnya.
10. Terima Kasih juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Dengan segala kemampuan dan keterbatasan, penulis menyadari segala kekurangan yang dalam penulisan, karena itu penulis sangat mengharapkan segala kritik atau saran yang dapat membangun dari semua pihak. Dan juga berharap penulisan ini dapat berguna bagi diri pribadi maupun pihak-pihak lain yang membacanya.

Jakarta, 18 Februari 2017

Penulis,

Ika Shelviani

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	iii
Abstrak.....	v
<b>Bab I. Pendahuluan</b>	
1.1.Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2.Fokus Penelitian.....	12
1.3.Identifikasi Masalah.....	12
1.4.Tujuan Penelitian.....	13
1.5.Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1. Manfaat Akademis/Teoritis.....	13
1.4.2. Manfaat Praktis.....	13
<b>Bab II. TinjauanPustaka</b>	
2.1. Komunikasi Organisasi.....	14
2.1.1. Komunikasi Eksternal.....	16
2.2. Public Relations.....	20
2.2.1. Definisi Public Relations.....	20
2.2.2. Fungsi Public Relations.....	22
2.2.3. Media Public Relations.....	23
2.3. Marketing Public Relations.....	25
2.4. Strategi Marketing Public Relations.....	33
2.5. Service Excellent.....	52
2.5.1. Konsep Dalam Service Excellent.....	55
2.6. Business to Business.....	57
<b>Bab III. MetodologiPenelitian</b>	
3.1.Paradigma Penelitian.....	59
3.2.Tipe Penelitian.....	60
3.3.Metode Penelitian.....	61
3.4.Subyek Penelitian.....	63
3.5.Teknik Pengumpulan data.....	65
3.5.1.Data Primer.....	65
3.5.2.Data Sekunder.....	66
3.6.Teknik Analisis Data.....	67
3.7.Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	69
<b>Bab IV. Hasil Penelitian</b>	
4.1.Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	70
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	70
4.1.2. Filosofi, Visi Misi dan Tujuan Perusahaan.....	73
4.1.3. Struktur Organisasi.....	75
4.1.4. Kegiatan Operasional Perusahaan.....	78
4.2. Hasil Penelitian.....	81
4.2.1. Peranan Marketing Public Relations PT Indoexpress Logistics dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	82
4.2.2. Upaya-upaya Marketing Public Relations PT Indoexpress Logistics dalam Program Service Excellent.....	85

4.2.3. Strategi Marketing Public Relations PT Indoexpress Logistics dalam membangun Program Service Excellent .....	92
4.2.4. Matriks Strategi Marketing Public Relations PT Indoexpress Logistics .....	103
4.3. Pembahasan .....	106

## **Bab V. Simpulan dan Saran**

5.1. Simpulan.....	114
5.2. Saran	
5.2.1. Saran Akademis.....	116
5.2.2. Saran Praktis.....	116

## Daftar Pustaka

Lampiran 1 Panduan DaftarPertanyaanWawancara 1
Lampiran 2 Panduan DaftarPertanyaanWawancara 2
Lampiran 3 Transkrip Wawancara 1
Lampiran 4 Transkrip Wawancara 2
Lampiran 5 Foto Pameran di Jiexpo
Lampiran 6 Foto Wawancara
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian
Lampiran 8 Curriculum Vitae Peneliti

