



**AKTIVITAS CUSTOMER RETENTION MARKETING (CRM) YANG  
DITERAPKAN ALFA MIDI JOMBANG TANGSEL DALAM  
MEMPERTAHANKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TAHUN 2016**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sastra 1 (S-1)  
Komunikasi Bidang Studi Advertising & Marketing Communication

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Disusun oleh:  
**TEDDY PRASETYO**

**44312010025**

**PROGRAM STUDI ADVERTISING & MARCOMM  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2017**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**JUDUL** : **AKTIVITAS *CUSTOMER RETENTION*  
*MARKETING* (CRM) YANG DITERAPKAN ALFA  
MIDI JOMBANG TANGSEL DALAM  
MEMPERTAHANKAN KEPUASAN PELANGGAN  
PADA TAHUN 2016**

**NAMA** : TEDDY PRASETYO

**NIM** : 44312010025

**FAKULTAS** : ILMU KOMUNIKASI

**BIDANG STUDI** : ADVERTISING & MARKETING COMMUNICATION

UNIVERSITAS Jakarta, 10 Maret 2017

**MERCU BUANA**

Mengetahui,

Pembimbing

(S.M Niken Restaty., M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

**JUDUL** : **AKTIVITAS *CUSTOMER RETENTION* MARKETING (CRM) YANG DITERAPKAN ALFA MIDI JOMBANG TANGSEL DALAM MEMPERTAHAKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TAHUN 2016**

**NAMA** : TEDDY PRASETYO

**NIM** : 44312010025

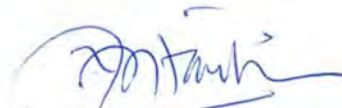
**FAKULTAS** : ILMU KOMUNIKASI

**BIDANG STUDI** : ADVERTISING & MARKETING COMMUNICATION

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Maret 2017

Ketua Sidang,  
Dewi Sad Tanti., M.Ikom

  
(.....)

Penguji Ahli,  
Berliani Ardha., M.Si

  
(a.n. ....)

Pembimbing  
S.M. Niken Restaty., M.Si

  
(.....)



MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

**JUDUL** : **AKTIVITAS *CUSTOMER RETENTION* *MARKETING* (CRM) YANG DITERAPKAN ALFA MIDI JOMBANG TANGSEL DALAM MEMPERTAHANKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TAHUN 2016**

**NAMA** : TEDDY PRASETYO

**NIM** : 44312010025

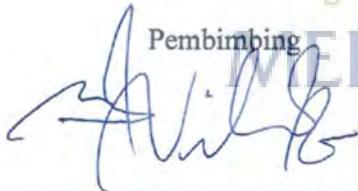
**FAKULTAS** : ILMU KOMUNIKASI

**BIDANG STUDI** : ADVERTISING & MARKETING COMMUNICATION

Jakarta, 10 Maret 2017


Disetujui dan Diterima Oleh,

UNIVERSITAS

Pembimbing  


(S.M. Niken Restaty., M.Si)

Ketua Bidang Studi Advert & Marcomm



(Dr. Farid Hamid., M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina Zubair., M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Ponco Budi Sulistyono., M.Comn., Ph.D)

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia dan rahmat dan hidayat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. penulis sungguh berharap hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih positif terhadap akademisi dan para profesional.

Selain itu peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang berkontribusi terhadap peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah ini, antara lain :

1. Kepada Ibu S.M Niken Restaty, M.Si sebagai pembimbing skripsi saya yang telah memberikan pengetahuan, tenaga, dan waktu dan selalu memotivasi penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
2. Kepada Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Kepala Bidang Studi Marcomm and Advertising Mercubuana yang telah memberikan dorongan kepada penulis untuk dapat segera menyelesaikan penelitian ini.
3. Kepada keluarga saya, Papah, Ibu, mas Hendy, mba Cindy, Om Gerry Ang, dan Tante Dewi yang telah menjadi keluarga yang luar biasa dan selalu mendukung dalam segala hal yang saya kerjakan, terima kasih atas cinta dan kasih kalian yang luar biasa
4. Kepada Apriliani Rahayu terimakasih banyak atas supportnya dalam segala hal. Dan juga selalu mengingatkan saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih banyak.
5. Bapak Maulana selaku kepala toko Alfa Midi Jombang, Ibu Ika Disja selaku leader kasir dan juga Ibu Dewi serta Ibu Lily selaku informan yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini dalam segala hal, Terimakasih banyak.
6. Kepada teman-teman marcomm angkatan 2012 dan teman-teman organisasi Hima Pariwisata tahun 2015, Kepada seluruh dosen Marcomm and Advertising yang telah membimbing dan memberikan ilmunya sehingga saya dapat memahami dunia Marcomm and Advertising dengan baik dan menjadi profesional di bidang tersebut.

7. Kepada teman-teman di PT A&K Teknik Jaya, terutama Pak Gerry Ang, Pak Rusly, Pak Syahrul, Ibu Tri, Ibu Rinna, Ibu Dessy untuk supportnya dan dukungannya kepada penulis untuk segera menyelesaikan penelitian ini.
8. Kepada teman-teman dari area rumah (RESOPAT). Faruq, Dzaky, Hamzah, Rizky, Gor, Wahyu, Zaman, Ika, Juwita, Fitri, Cahya, dll. Thank you guys supportnya !
9. Teman-teman Family Basecamp Aji, Lita, Adeng, Aldy, Danil, Firman, Jajang, Ishak, dan Deny Ali terima kasih telah menjadi sahabat yang baik dan membuat Family Basecamp selalu terasa seperti keluarga saya sendiri saat kita sedang berkumpul.
10. Kepada teman-teman marcomm angkatan 2012 dan teman-teman organisasi Hima Pariwisata tahun 2015, Kepada seluruh dosen Marcomm and Advertising yang telah membimbing dan memberikan ilmunya sehingga saya dapat memahami dunia Marcomm and Advertising dengan baik dan menjadi profesional di bidang tersebut.
11. Rekan CCG khususnya Apuy, Agung, Dwi, Samuel, Mora, Dwiky, Edy, Reza, Ario, Ajay, Eby. Kalian membuat kuliah ini tidak terasa karena seringnya kita tertawa. Aaaaahhhaaayyy Dehhh Looohhh !!!

Peneliti sangat berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat bagi setiap pihak terkait. Untuk segala dukungan yang diberikan oleh orang-orang terdekat saya, sekali lagi saya ucapkan rasa terima kasih saya yang begitu besar.

Akhir kata, penulis mengucapkan semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan rahmat-Nya atas segala amal kebajikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya dikemudian hari.

Jakarta, 13 Februari 2017

Penulis,

Teddy Prasetyo



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ASTRAKSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	13
1.4.2 Manfaat Praktis .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian CRM (Customer Retention Marketing).....	15
2.1.2 Tujuan CRM .....	22
2.1.3 CRM Bagian Dari Customer Relationship Management	23
2.1.4 Aktivitas CRM.....	25
2.2 IDIC.....	30
2.3 CRM Menciptakan Loyalitas Pelanggan .....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Paradigma Penelitian .....	37
3.2 Tipe Penelitian.....	39
3.3 Metode Penelitian .....	40
3.4. Subyek Penelitian .....	41

3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5.1	Data Primer.....	43
3.5.2	Data Sekunder.....	43
3.6	Teknik Analisis Data.....	44
3.7	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	45

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum PT Midi Utama Indonesia Tbk .....	47
4.1.1	Motto & Visi Misi Perusahaan .....	50
4.1.2	Alfa Midi Jombang .....	51
4.2.	Hasil Penelitian.....	52
4.2.1	Aktivitas CRM Alfa Midi Jombang.....	55
4.2.2	IDIC.....	56
4.2.2.1	Identification .....	57
4.2.2.2	Differentiation .....	60
4.2.2.3	Intrraction .....	62
4.2.2.4	Customization .....	64
4.3	Pembahasan.....	66

#### **Bab V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran.....	75
5.2.1	Saran Akademis .....	75
5.2.2	Saran Praktis .....	76

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Penjualan Alfa Midi Jombang Tahun 2016 .....	54
Tabel 4.3 Tabel IDIC Proses .....	72



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 grafik masyarakat dalam pemilihan minimarket tahun 2016.....	7
Gambar 1.1 Brosur potongan harga Alfa Midi.....	10
Gambar 4.1 (Logo Alfa Midi) .....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Draft Pertanyaan
- Lampiran 2. Draft Wawancara
- Lampiran 3. Dokumentasi Foto
- Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup

