



**STRATEGI MARKETING PUBLIC RELATIONS DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PT. INBRACO DI KOTA  
TANGERANG**

**SKRIPSI**

Proposal Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata satu (S1) Ilmu Komunikasi.

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Disusun Oleh :**

**Halimah**

**44212110038**

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2017**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **Strategi Marketing Public Relations Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan PT. Inbraco Di Kota Tangerang**

Nama : Halimah

Nim : 44212110038

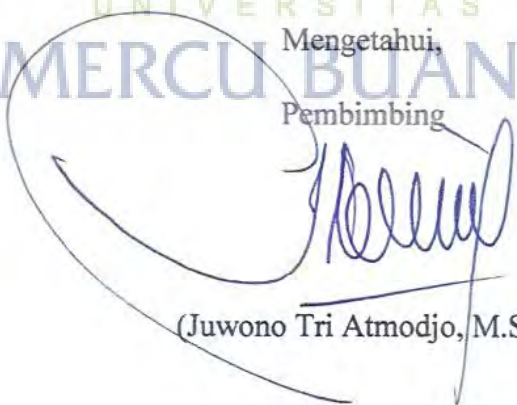
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 9 September 2017

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Mengetahui,  
Pembimbing



(Juwono Tri Atmodjo, M.Si)


## LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : **Strategi Marketing Public Relations Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan PT. Inbraco Di Kota Tangerang**

Nama : Halimah  
Nim : 44212110038  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

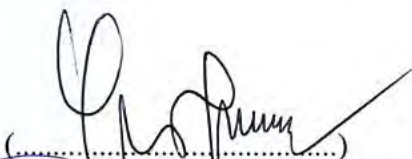
Jakarta, 22 September 2017

Ketua Sidang,  
Dra. Diah Wardhani., M.Si



(.....)

Penguji Ahli,  
Dr.Elly Yuliatwati,M.Si



(.....)

Pembimbing I  
Juwono Tri Atmodjo, M.Si



(.....)

### LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : **Strategi Marketing Public Relations Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan PT. Inbraco Di Kota Tangerang**

Nama : Halimah

Nim : 44212110038

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

U N I Jakarta, 22 September 2017

MERCU BUANA  
Disetujui dan diterima oleh

**Pembimbing**



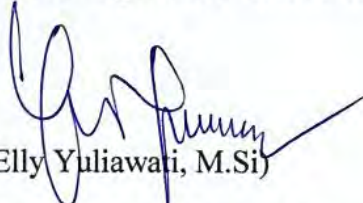
(Juwono Tri Atmodjo, M.Si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikas**




(Dr. Agustin Zubair, M. Si)

**Ketua Bidang Studi Public Relations**



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**



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

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah... rasa syukur yang teramat dalam penulis panjatkan kepada ALLAH SWT yang telah memberikan berkah, rahmat, kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir ini sehingga tugas akhir ini akhirnya dapat selesai pada waktunya.

Tugas akhir ini disusun guna meraih gelar sarjana dalam bidang komunikasi dan telah disusun sesuai dengan penelitian yang dilakukan dengan judul Skripsi “**STRATEGI MARKETING PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PT. INBRACO DI KOTA TANGERANG**”. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk memenuhi sebagian dari syarat kelulusan guna mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada jurusan *Public Relations* Universitas Mercu Buana. Sesungguhnya merupakan pengalaman yang sangat berharga yang peneliti alami dalam proses pembuatan penelitian skripsi ini, mulai dari proses pencarian data dan bahan kajian sampai tahap akhir penulisan. Semua itu tidak akan terwujud tanpa bantuan dari pihak-pihak yang telah ikhlas membantu peneliti. Dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Juwono Tri Atmodjo, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah sabar dan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada peneliti selama menyusun proposal skripsi ini.
2. Ibu Dr Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si. Selaku Ketua Bidang *Studi Public Relations* Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Ponco Budi S, Ph.D. Selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Novi Erlita, MA. Selaku sekretaris studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana.

6. Untuk para pegawai Perpustakaan Universitas Mercu Buana atas kerja samanya dalam kemudahan untuk mendapatkan referensi buku-buku yang dibutuhkan.
7. Bapak Yudistira wiguna sebagai General Manager sudah mengizinkan peneliti untuk melakukan riset dan selalu membantu serta memberikan kemudahan selama melakukan riset di PT. Inbraco -Tangerang.
8. Terima kasih kepada Kedua orang tua yang tersayang Mama Sarmuti yang selalu mendoakan keberhasilan untuk anak-anaknya. dan selalu menjadi motivasi peneliti untuk terus maju dan cepat mencapai kelulusan. Bapak Alm H. Wasdian. ayah yang terlebih dahulu dipanggil ALLAH SWT. Sosok yang selalu memberikan inspirasi kepada anak-anaknya, hanya doa yang bisa kuberikan kepadamu Ayah, maaf belum bisa membuatmu bahagia, semoga ALLAH selalu menjagamu disana ditempat sebaik-baiknya Aamiin.
9. Terima kasih, untuk suamiku Slamet waluyo atas dukungan yang diberikan saat saya terpuruk dan mencoba bangkit kembali. Yang selalu sabar dan memberikan semangat agar saya cepat menyelesaikan kuliah pada tepat waktu , serta telah menjadi imam yang baik yang sangat mengerti dan memahami.
10. Dan Teman-teman kuliah jurusan *Public Relations* angkatan 2012 di Universitas Mercu Buana tanpa terkecuali. Peneliti menyadari bahwa peneliti ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun selalu peneliti nantikan. Semoga hasil yang telah peneliti selesaikan ini membawa manfaat bagi kita semua. Aamiin...

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini mungkin masih ada kekurangan dan ketidak sempurnaan, sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Dan pada akhirnya, semoga apa yang ditulis

dalam tugas akhir ini bermanfaat bagi mmereka yang membacanya dan khususnya bagi penulis sendiri.

Jakarta, 22 September 2017

Peneliti



## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG AKHIR.....   | i    |
| LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI..... | ii   |
| LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI..... | iii  |
| ABSTRAKISI.....                        | iv   |
| KATA PENGANTAR.....                    | v    |
| DAFTAR ISI.....                        | viii |

### BAB 1

#### PENDAHULUAN

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 1.1. Latar belakang masalah ..... | 1  |
| 1.2. Fokus Penelitian .....       | 12 |
| 1.3. Identifikasi Masalah .....   | 12 |
| 1.4. Tujuan Penelitian.....       | 13 |
| 1.5. Kegunaan penelitian .....    | 13 |
| 1. Kegunaan Akademis .....        | 13 |
| 2. Kegunaan Praktis .....         | 13 |

### BAB II :

#### TINJAUAN PUSTAKA

|   |    |
|---|----|
| 2.1. Komunikasi.....  | 14 |
| 2.1.1. Pengertian Komunikas.....                              | 14 |
| 2.1.2. Fungsi Komunikasi .....                                | 16 |
| 2.1.3. Tujuan Komunikasi.....                                 | 18 |
| 2.2. <i>Public Relations</i> .....                            | 19 |
| 2.2.1 Pengertian <i>Public Relation</i> .....                 | 19 |
| 2.2.2 Kegiatan <i>PR</i> dan Sasaran <i>PR</i> .....          | 20 |
| 2.2.3 Peran <i>Public Relations</i> .....                     | 21 |
| 2.2.4 Fungsi <i>Public Relations</i> .....                    | 22 |
| 2.3 <i>Marketing Public Relations</i> .....                   | 23 |
| 2.31 Pengertian <i>Marketing Public Relations</i> .....       | 23 |
| 2.3.2 Konsep <i>Marketing Public Relations</i> .....          | 24 |
| 2.3.3 Peranan <i>Marketing Public Relations</i> .....         | 31 |
| 2.3.4 Bentuk Kegiatan <i>Marketing Public Relations</i> ..... | 33 |
| 2.3.5 Manfaat <i>Marketing Public Relations</i> .....         | 34 |
| 2.3.6 Strategi <i>Marketing Public Relations</i> .....        | 35 |
| 2.3.7 Faktor- faktor dibutuhkannya Strategi <i>MPR</i> .....  | 39 |
| 2.4 <i>Customer Relations</i> .....                           | 39 |
| 2.5 Loyalitas Pelanggan .....                                 | 41 |
| 2.5.1 Konsep Loyalitas Pelanggan .....                        | 42 |



|   |    |
|---|----|
| 2.5.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....     | 44 |
| 2.5.3 Tahap Pertumbuhan Loyalitas Pelanggan ..... | 45 |
| 2.5.4 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan .....       | 46 |

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

|  |    |
|--|----|
| 3.1 Paradigma Penelitian .....                       | 49 |
| 3.2 Tipe Penelitian .....                            | 50 |
| 3.3 Metode penelitian .....                          | 51 |
| 3.4 Subyek penelitian .....                          | 53 |
| a. Key Informan .....                                | 54 |
| b. Informan .....                                    | 55 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....                    | 56 |
| 3.5.1 Data Primer .....                              | 56 |
| 3.5.1.1 Wawancara mendalam .....                     | 56 |
| 3.5.1.2 Observasi .....                              | 57 |
| 3.4.2 Data Sekunder .....                            | 57 |
| 3.6 Definisi Konsep .....                            | 57 |
| 1. Marketing <i>public relations</i> (MPR) .....     | 58 |
| 2. Strategi Marketing <i>Public Relations</i> .....  | 58 |
| 3. Aktifitas Marketing <i>Public Relations</i> ..... | 58 |
| 4. Loyalitas .....                                   | 58 |
| 3.7 Teknik Analisis data .....                       | 59 |
| 3.8 Teknik Pemeriksa Keabsahan Data .....            | 60 |

### **BAB IV**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....   | 64 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....   | 64 |
| 4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....                                       | 65 |
| 4.1.3 Kedudukan <i>Public Relations</i> dalam Perusahaan .....                  | 67 |
| 4.1.4 Visi dan Misi Perusahaan .....  | 67 |
| 4.1.5 Logo Pt.Inbraco .....   | 68 |
| 4.1.6 Budaya Organisasi PT.inbraco .....  | 68 |
| 4.1.7 Produk-produk dari PT.Inbraco .....                                       | 70 |
| 4.1.8 Program Marketing <i>Public Relations</i> .....                           | 72 |
| 4.2 Hasil Penelitian .....  | 77 |
| 4.2.1 Strategi MPR PT.Inbraco dalam meningkatkan loyalitas .....                | 78 |
| 4.2.2 Bentuk dan Alat Kegiatan Marketing <i>Public Relations</i> Pt.Inbraco ... | 86 |
| 4.2.2.1 Iklan .....   | 87 |
| 4.2.2.2 Event .....   | 88 |
| 4.2.3 Loyalitas Pelanggan .....   | 90 |
| 4.3 Pembahasan .....  | 93 |

**BAB V**  
**SIMPULAN DAN SARAN**

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| 5.1 Kesimpulan .....       | 100 |
| 5.2 Saran.....             | 101 |
| 5.2.1 Saran Akademis ..... | 101 |
| 5.2.2 Saran Praktis .....  | 101 |

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

