



**PENERAPAN STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE*
PT. PRABU MANDIRI MOTOR DALAM MEMPERTAHANKAN
HUBUNGAN BAIK DENGAN PELANGGAN**

SKRIPSI

Skripsi ini disusun untuk memenuhi Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh:

PUDJI WIDYAWATI

44213110136

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PENERAPAN STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE* PT. PRABU MANDIRI MOTOR DALAM MEMPERTAHANKAN HUBUNGAN BAIK DENGAN PELANGGAN**

Nama : Pudji Widyawati

NIM : 44213110136

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 21 Oktober 2017

Mengetahui,

Pembimbing

(Yuni Tresnawati, S.Sos, M.I.Kom)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PENERAPAN STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE* PT. PRABU MANDIRI MOTOR DALAM MEMPERTAHANKAN HUBUNGAN BAIK DENGAN PELANGGAN**

Nama : Pudji Widyawati

NIM : 44213110136

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 21 Oktober 2017

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Yuni Tresnawati, S.Sos, M.I.Kom)

(Dr. Elly Yuliani, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Public Relations

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

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



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PENERAPAN STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE* PT. PRABU MANDIRI MOTOR DALAM MEMPERTAHANKAN HUBUNGAN BAIK DENGAN PELANGGAN**

Nama : Pudji Widyawati

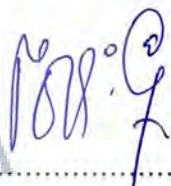
NIM : 44213110136

Fakultas : Ilmu Komunikasi

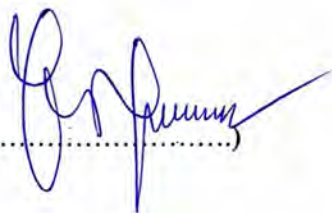
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 21 Oktober 2017

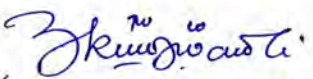
Ketua Sidang,
Novi Erlita M.A


(.....)

Penguji Ahli,
Dr. Elly Yuliawati, M.Si


(.....)

Pembimbing I,
Yuni Tresnawati, S.Sos, M.I.Kom


(.....)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan serta melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini dengan judul “Penerapan Strategi Komunikasi *Customer Service* PT. Prabu Mandiri Motor dalam Memperthankan Hubungan Baik Dengan Pelanggan” disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan program pendidikan Strata 1 (S-1) pada bidang studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, Skripsi ini tidak akan terselesaikan, oleh karena itu peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Yuni Tresnawati, S.Sos, M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, ilmu, serta kesabarannya yang tak terbatas sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
2. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si, yang telah memberikan masukan pada peneliti selama masa perkuliahan.
3. Bapak Ponco Budi Sulistyio, M.Comm, P.Hd, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan masukan pada peneliti selama masa perkuliahan.

4. Ketua Bidang Studi Public Relations Dr. Elly Yuliawati, M.Si, terimakasih atas kemudahan dalam hal administrasi dan saran akademik sehingga peneliti dapat melaksanakan dan menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik.
5. Dosen – dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, terutama dosen-dosen jurusan *Public Relations*. Terimakasih banyak telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat kepada peneliti.
6. Kepada Ibunda tercinta Anik Suryati dan Ayahanda tersayang Andi Effendi, yang mendukung secara moril dan materil dalam proses pengerjaan skripsi ini. Semangat dan motivasi yang diberikan membuat peneliti terus berusaha agar skripsi ini dapat dibaca dan bermanfaat oleh orang lain.
7. Bapak Muhammad Idris Gita Raharja selaku Customer Service PT. Prabu Mandiri Motor yang memeberikan izin dan kesempatan kepada peneliti untuk dapat mengambil hasil riset dari perusahaan tersebut.
8. Kepada Syauqi Azhari yang salalu memberikan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah menemani peneliti dalam melakukan penelitian dan terimakasih sudah

menjadi tempat bersandar peneliti dikala peneliti merasa perlu untuk berkeluh kesah.

9. Sahabat – sahabat peneliti Nisa Karmila, Saskia Arnowo Putri, Raintan Dalimonthe, Fatmawati, Qurnia Nur'ain, Ersya Harfiani, Silmy Aulia, Fachatul Mutiara Sari, Ika Putri Widya Rahayu, Rianty Sepdina, Ulfiatri, Nia Hidayat, serta rekan – rekan seperjuangan peneliti selama perkuliahan tidak terasa kini kita semua telah berada di semester akhir.
10. Semua rekan-rekan yang tidak dapat peneliti sebutkan secara satu persatu. Terimakasih banyak sudah memberikan support dan dorongan yang sangat kuat, terimakasih sudah menjadi tempat dimana peneliti berkeluh kesah, berbagi suka dan duka. Semoga nantinya kehidupan rekan-rekan yang sudah membantu saya mendapatkan lindungan-Nya.

Akhir kata, peneliti sangat berharap bahwa nantinya skripsi akan bermanfaat dan berguna untuk para pembaca dan dapat mengimplementasikan di kehidupan sehari-hari terutama di dunia komunikasi.

Jakarta, Oktober 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	9
1.3 Identifikasi Masalah.....	10
1.4 Tujuan.....	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
a. Akademis	11
b. Praktis	11
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Komunikasi Organisasi.....	14
2.2.1 Definisi Komunikasi Organisasi.....	14
2.2.2 Aliran Komunikasi Organisasi.....	16
2.2.3 Dimensi-Dimensi Komunikasi dalam Kehidupan Organisasi.....	19
2.3 <i>Public Relations</i>	20
2.3.1 Definisi <i>Public Relations</i>	20
2.3.2 Fungsi dan Tugas <i>Public Relations</i>	21
2.3.3 Kegiatan <i>Public Relations</i>	23
2.3.4 Publik-Publik dalam <i>Public Relations</i>	24

2.4	Strategi Komunikasi	26
2.4.1	Definisi Strategi Komunikasi.....	26
2.4.2	Tujuan Strategi Komunikasi	28
2.4.3	Komponen Strategi Komunikasi.....	29
2.5	Customer Service	32
2.5.1	Definisi Customer Service	32
2.5.2	Peran Customer Service	35
2.6	Pelanggan	35
2.7	Hubungan Baik.....	37
BAB III	39
METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1	Paradigma Penelitian	39
3.2	Tipe Penelitian	40
3.3	Metode Penelitian	40
3.4	Subyek Penelitian.....	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data	44
3.5.1	Data Primer (Wawancara Mendalam).....	45
3.5.2	Data Sekunder.....	46
3.6	Teknik Analisa Data	46
3.7	Teknik Penarikan Keabsahan Data	48
BAB IV	50
GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN	50
4.1	Gambaran Umum PT. Prabu Mandiri Motor	50
4.1.1	Sejarah Perusahaan	50
4.1.2	Kegiatan Perusahaan	52
4.1.3	Visi Misi dan Strategi Perusahaan.....	53
4.1.4	Logo PT. Prabu Mandiri Motor	54
4.1.5	struktur Organisasi Perusahaan.....	56
4.2	Hasil Penelitian	57

4.2.1	Analisa Strategi Komunikasi <i>Customer Service</i> PT. Prabu Mandiri Motor	57
a.	Credibility (Kredibilitas)	58
b.	Context (Konteks)	62
c.	Content (Isi)	65
d.	Clarity (Kejelasan)	67
e.	Continuity and Consistency (Kontinuitas dan Konsistensi)	71
f.	Channel (Saluran)	74
g.	Capability of the audience (Kapabilitas atau kemampuan audien)	77
4.3	Pembahasan	79
BAB V		90
SIMPULAN DAN SARAN		90
5.1	Simpulan	90
5.2	Saran	91
5.2.1	Saran Akademis	92
5.2.2	Saran Praktis	92
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN		96

