



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM *CUSTOMER RELATIONS* DALAM MEMBENTUK
LOYALITAS PELANGGAN DI COCONUT ISLAND CARITA RESORT
KAB. PANDEGLANG**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

UNIVERSITAS Disusun oleh: A S
VEGA PLANETA SARI
44216120116

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

MERCU BUANA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vega Planeta Sari

NIM : 44216120116

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Judul : *Program Customer Relations Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Di Coconut Island Carita Resort Kab. Pandeglang*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir ini adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang sudah dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila saya terbukti melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 28 Juli 2022



(Vega Planeta Sari)

Dosen Pembimbing

Gufroni Sakaril Drs,MM

Ketua Bidang Studi

Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul : *Program Customer Relations Dalam Membentuk
Loyalitas Pelanggan Di Coconut Island Carita Resort Kab.
Pandeglang*
Nama : Vega Planeta Sari
Nim : 44216120116
Bidang Studi : Public Relations
Fakultas : Ilmu Komunikasi



Jakarta, 28 Juli 2022
Mengetahui,
Pembimbing

Gufroni Sakaril Drs, MM



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Judul : *Program Customer Relations Dalam Membentuk
Loyalitas Pelanggan Di Coconut Island Carita Resort Kab.
Pandeglang*

Nama : Vega Planeta Sari

NIM : 44216120116

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 28 Juli 2022

Ketua Sidang :
Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom

()

Penguji Ahli :
Dra Diah Wardhani, M.Si

()

Pembimbing :
Gufroni Sakaril Drs, MM

()



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : *Program Customer Relations Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Di Coconut Island Carita Resort Kab. Pandeglang*
Nama : Vega Planeta Sari
NIM : 44216120116
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 28 Juli 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations

Gufroni Sakaril Drs,MM

Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Public Relations

Dr. Elly Yuliawati, M.Si

Dr Farid Hamid U. M.Si

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Program Customer Relations Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan di Coconut Island Carita Resort Kab. Pandeglang”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Public Program Studi S1 Public Relations Fakultas Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Penyusun skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Gufroni Sakaril Drs, MM selaku Pembimbing Materi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing Penulis dan telah banyak memberikan saran kepada Penulis selama Public Proses penyelesaian Skripsi ini;
2. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana;
3. Suryaning Hayati, SE.MM M.Ikom selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana;
4. Para dosen FIKOM Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keahliannya mecurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin;

5. Ayahanda tercinta, Alm. Herman Yunus dan ibunda tercinta Emi Yusmini yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat kepada penulis untuk terus berjuang menyelesaikan Pendidikan S1 ini;

6. Teman seperjuangan dikelas reguler 2 Universitas Mercu Buana Meruya jurusan Public Relations: Nadya dan Eva yang selalu mengingatkan dan memberikan semangat satu dengan yang lainnya;

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa, bahwa ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk dan saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

MERCU BUANA Jakarta, 5 Maret 2021

Vega Planeta Sari

NIM: 44216120116

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Akademis	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Teori Dan Konsep Penelitian	26
2.2.1 Definisi Corporate Communication	26
2.2.1.1 Tugas dan Fungsi Corporate Communication.....	27
2.2.2 Public Relations	28
2.2.3 Customer Relations	33
2.2.4 Loyalitas Pelanggan	49
BAB III	57
METODOLOGI PENELITIAN.....	57
3.1 Paradigma Penelitian.....	57
3.2 Metode Penelitian.....	59

3.3	Subjek Penelitian.....	59
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.5	Teknik Analisis Data.....	62
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	62
BAB IV		64
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		64
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	64
4.2	Hasil Penelitian	68
4.2.1	Program <i>Customer Relations</i> Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan di Coconut Island Carita Resort	70
4.2.2	Hambatan yang Dihadapi Public Relations Coconut Island Carita Resort dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.....	80
4.3	Pembahasan.....	83
4.3.1	Customer Relations	84
4.3.2	Loyalitas Pelanggan	86
BAB V.....		96
SIMPULAN DAN SARAN		96
5.1	Simpulan	96
5.2	Saran.....	97
5.2.1	Saran Akademis.....	97
5.2.2	Saran Praktis.....	98
DAFTAR PUSTAKA		99
LAMPIRAN.....		102
CURICULUM VITAE.....		123