



**STRATEGI PROMOSI DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS PELANGGAN SAMSUNG GALAXY**

(Studi Kasus Pada Pelanggan Samsung Galaxy A Series Kota Jakarta Periode
2022).

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Komunikasi Pemasaran

Disusun oleh :

Nama : Agung Rismawan

Nim : 44317120028

PROGRAM STUDI KOMUNIKASI PEMASARAN

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agung Rismawan
NIM : 44317120028
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Komunikasi Pemasaran dan Periklanan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul “Strategi Promosi Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Samsung Galaxy” (Studi Kasus Pada Pelanggan Samsung galaxy A Series Kota Jakarta Periode 2022). Adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan untuk 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 dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya 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, 5 september 2022

Yang membuat pernyataan,



(Agung Rismawan)

Pembimbing

(Kurniawan Prasetyo, M.ikom)

ketua Bidang Studi

(Eka perwitaSari Fauzi, M.Ed)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Agung Rismawan
NIM : 44317120028
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Komunikasi Pemasaran dan periklanan
Judul : “Strategi Promosi Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Samsun Galaxy” (Studi Kasus Pada Pelanggan Samsung Galaxy A Series Kota Jakarta Periode 2022).

Jakarta, 5 September 2022

Mengetahui,

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Kurniawan Prasetyo, M Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Agung Rismawan
NIM : 44317120028
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Komunikasi Pemasaran dan periklanan
Judul : “Strategi Promosi Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Samsung Galaxy” (Studi Kasus Pada Pelanggan Samsung Galaxy A Series Kota Jakarta Periode 2022).



Jakarta, 5 September 2022

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ketua Sidang : Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si (.....)

Penguji Ahli : Andri Budiwidodo, M.Ikom (.....)

Pembimbing : Kurniawan Prasetyo, M Ikom (.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul : “Strategi Promosi Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Samsung Galaxy” (Studi Kasus Pada Pelanggan Samsung Galaxy A Series Kota Jakarta Periode 2022).

Nama : Agung Rismawan

NIM : 44317120028

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Komunikasi Pemasaran dan periklanan

Jakarta, 5 September 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi

Pembimbing

Advertising & Marketing Communication


(Eka Perwitasari Fauzi, M.Ed)


(Kurniawan Prasetyo, M Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Elly Yuliyawati, M.Si)


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“STRATEGI PROMOSI DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN SAMSUNG GALAXY”** dengan baik, serta sholawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang mengantarkan pada sebuah kehidupan yang penuh keselamatan di dunia dan di akhirat.

Penyusunan proposal skripsi ini penulis lakukan guna melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari terselesainya penyusunan proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, petunjuk dan saran dari semua pihak. Untuk itu, penulis dengan kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terimakasih untuk :

1. Dosen Pembimbing Bapak Kurniawan Prasetyo, S.Ikom, M.Ikom yang telah banyak membantu dengan meluangkan waktu, sangat sabar dan tenaganya yang sangat berharga semata-mata demi mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
2. Dosen Penguji Ahli Bapak Andri Budiwidodo, M.Ikom.
3. Dosen Ketua Sidang, Ibu Dr.Yoyoh Hereyah, M. Si.
4. Ibu Eka Perwitasari, M Ed selaku ketua program studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana Jakarta.
5. Kedua Orang Tua tercinta, atas dukungan, doa, dan nasehat-nasehat yang luar biasa.

6. Sahabat-sahabatku dan teman-teman seperjuangan di Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana Jakarta
7. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak baik yang disebutkan maupun yang tidak disebutkan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan proposal skripsi ini. Harapan penulis semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukan.



Jakarta, 02 Agustus 2022

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Kajian Teoritis	14
2.2.1 Komunikasi Pemasaran.....	14
2.2.2 Buaran Pemasaran.....	15
2.2.3 Strategi Pemasaran.....	35
2.2.4 Promosi	36
2.2.5 Strategi Promosi.....	39
2.2.6 Loyalitan Pelanggan.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	44
3.1 Paradigma Penelitian	44
3.2 Metode Penelitian.....	45
3.3 Subyek Penelitian (key informan dan informan untuk diwawancara) .	45

3.4	Teknik Pengumpulan Data	49
3.4.1	Data Primer (wawancara).....	49
3.4.2	Data Sekunder	50
3.5	Teknik Analisis Data	51
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	54
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1	Gambaran Umum Subjek Penelitian	55
4.2	Hasil Penelitian.....	59
4.2.1	Informan Penelitian.....	59
4.2.2	Penerapan Strategi Promosi Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	59
4.2.3	Mampertahankan Loyalitas Pelanggan	70
4.3	Pembahasan	77
4.3.1	Analisis Penerapan Strategi Promosi Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	77
4.3.2	Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	88
BAB V	PENUTUP	94
5.1	Kesimpulan.....	94
5.2	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA.....		96
LAMPIRAN.....		99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indonesia Top 5 Smartphone Companies	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Data Informan	48
Tabel 4.1 Informan Penelitian.....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pendekatan pada Penentuan Harga	23
Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman	54
Gambar 4.1 Logo Samsung.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Draft Wawancara.....	100
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	103
Lampiran 3 CV Biodata Informan	113
Lampiran 4 Foto Wawancara	115

