

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN DI MASA
PANDEMI COVID-19**

(Studi Pada Mall Pacific Place Jakarta Tahun 2021)



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana
Strata (S-1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Hubungan Masyarakat

Disusun oleh:

Selva Aprileta Auni

44218210021

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

BEKASI

2022



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **Strategi Public Relations Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Mall Pacific Place Tahun 2021)**

Nama : Selva Aprileta Auni

NIM : 44218210021

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 14 Januari 2022

Mengetahui,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Pembimbing

(Roomilda, S.Sos, M.Si)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR SKRIPSI


Judul : **Strategi Public Relations Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Mall Pacific Place Tahun 2021).**


Nama : Selva Aprileta Auni

NIM : 44218210021

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Ketua Sidang
Dra. Tri Diah Cahyowati, M., Si. 
(.....)

Penguji Ahli
Dewi Ambarsari S.Sos, M.Ikom. 
(.....)

Pembimbing
Roomilda, S.Sos, M.Si. 
(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Judul : **Strategi Public Relations Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Mall Pacific Place Tahun 2021).**

Nama : Selva Aprileta Auni

NIM : 44218210021

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 14 Januari 2022

Disetujui dan Diterima Oleh,

**Ketua Bidang Studi
Public Relations**

Pembimbing




Suryaning Hayati, SE., MM.

Roomilda, S.Sos, M.Si

**Dekan Fakultas Ilmu
Komunikasi**

**Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi**



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si.)

(Dr. Farid Hamid, M.Si.)

LEMBAR SURAT PERNYATAAN MAHASISWA



MERCU BUANA

Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR SURAT PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Selva Aprileta Auni

NIM : 44218210021

Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **Strategi Public Relations Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Mall Pacific Place** 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 tiruan atau duplikat dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti melakukan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 14 Januari 2022

Yang membuat Pernyataan,

METERAL
SEMPEL
CDC2AJX670458022

(Selva Aprileta Auni)

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Roomilda, S.Sos, M.Si)

(Suryaning Hayati, SE., MM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat Rahmat dan Karunia Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“Strategi *Public Relations* Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Mall Pacific Place Jakarta Tahun 2021)”** yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*.

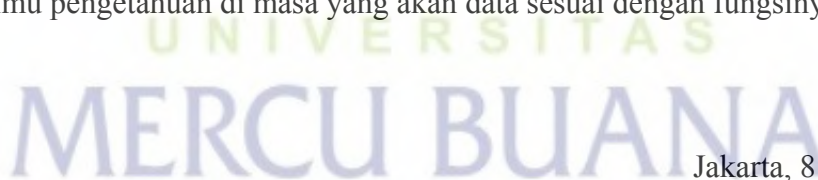
Berbagai proses telah dilalui oleh penulis selama penyelesaian skripsi ini. Hal tersebut tidak lepas dari bantuan, dukungan moril, waktu, motivasi serta doa dari berbagai pihak. Terima kasih penulis ucapkan atas bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan skripsi ini hingga selesai. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Roomilda, S.Sos, M.Si., selaku dosen pembimbing saya yang telah banyak memberikan dukungan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si., selaku Sekprodi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang selalu memberikan jalan yang mudah bagi kami para mahasiswa/I semester akhir.
3. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, yang telah banyak meluangkan waktunya untuk berbagi ilmu pengetahuan serta bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan.
4. Kedua orang tua penulis, Ayah dan Bunda, atas semua doa, dukungan, dan kasih sayang yang telah diberikan.
5. Ibu Dwika Aldila, yang juga memberi dukungan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Para informan di Mall Pacific Place yang telah bersedia dalam memberikan banyak bantuan serta informasi dalam penyusunan skripsi ini.

7. Saudara keluarga besar penulis yang telah memberi dukungan dan bantuan selama pengerjaan skripsi ini.
8. Ezra Audrey, yang sudah berjuang dengan penulis untuk belajar bersama selama penyusunan skripsi ini.
9. Teman terkasih, Caca, Mba Ayu, Aliya, Deyandra, Hayisa, Putri, Safira, Septi, Anggit, Anita dan Archam, yang sudah banyak membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini dan terus memberi dukungan sampai dengan skripsi ini selesai.
10. Rekan-rekan mahasiswa *Public Relations* Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dukungan, bantuan serta penghiburan selama masa perkuliahan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah terlibat dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dalam segi materi maupun teknik penulisannya, serta jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk kepentingan penelitian dan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang sesuai dengan fungsinya.



Jakarta, 8 Januari 2022

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Selva Aprileta Auni', written over a light grey rectangular background.

Selva Aprileta Auni

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR SKRIPSI	iv
LEMBAR SURAT PERNYATAAN MAHASISWA	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Kajian Teoritis.....	12

2.2.1 Komunikasi	12
2.2.2 <i>Public Relations</i> (Humas)	14
2.2.3 Strategi <i>Public Relations</i>	18
2.2.4 Pandemi Covid-19	23
2.2.5 Loyalitas Pelanggan	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Paradigma Penelitian	32
3.2 Metode Penelitian	32
3.3 Subjek Penelitian	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.1 Data Primer	35
3.4.2 Data Sekunder	36
3.5 Teknik Analisis Data	37
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	39
4.1.1 Profil dan Sejarah Mall Pacific Place Jakarta	39
4.1.2 Visi dan Misi Mall Pacific Place Jakarta	40
4.1.3 Manajemen Pacific Place	41
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	42
4.2.1 Deskripsi Informan Penelitian	43

4.2.2 Kondisi Pengunjung Mall Pacific Place Selama Pandemi Covid-19	44
4.2.3 Peran <i>Public Relations</i> (PR)	46
4.2.4 Strategi Mall Pacific Place Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di Masa Pandemi Covid-19	47
4.2.5 Media Yang Digunakan Dalam Mempertahanan Loyalitas Pelanggan.....	48
4.2.6 Kendala Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.....	49
4.2.7 Cara Mengatasi Kendala Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.....	50
4.2.8 Evaluasi Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.....	50
4.2.9 Mall Pacific Place Bagi Pengunjung	51
4.3 Pembahasan.....	52
BAB V PENUTUP.....	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran.....	56
5.2.1 Saran Akademis.....	56
5.2.2 Saran Praktis	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

2.1.6. Tabel Penelitian Terdahlu.....	10
---------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR WAWANCARA.....	62
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	72

