



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

“STRATEGI HUMAS PT SURYA MADISTRINDO JAKARTA DALAM  
MEMELIHARA LOYALITAS PELANGGAN UNTUK MEMPERTAHANKAN  
CITRA POSITIF TAHUN 2022.”

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S-1)  
Komunikasi Bidang Studi Hubungan Masyarakat

Disusun oleh :

BENING ASMARANI

44218210029

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Nama : Bening Asmarani  
NIM : 44218210029  
Bidang Studi : Public Relations  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Judul : Strategi Humas PT Surya Madistrindo Dalam Memelihara  
Loyalitas Pelanggan Untuk Mempertahankan Citra Positif Tahun 2022.

Jakarta, 14 Juni 2022

Mengetahui,



( Roomilda, S.sos, M.Si)

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Judul : Strategi Humas PT Surya Madistrindo Jakarta Dalam Memelihara  
Loyalitas Pelanggan Untuk Mempertahankan Citra Postif Tahun 2022.

Nama : Bening Asmarani

NIM : 44218210029

Bidang Studi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jakarta,

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 Humas PT Suya Madistrindo Jakarta Dalam Memelihara Loyalitas Pelanggan Untuk Mempertahankan Citra Postif Tahun 2022.

Nama : Bening Asmarani

NIM : 44218210029

Bidang Studi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jakarta,

Disetujui dan Diterima Oleh,

**Ketua Bidang Studi Public Relations**

**Pembimbing**




(Suryaning Hayati, SE, MM)

(Roomilda, S.sos, Msi)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**



(Dr. Elly Yuliawati, M.si)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

### LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bening Asmarani  
Nim : 44218210029  
Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul : "STRATEGI HUMAS PT SURYA MADISTRINDO JAKARTA DALAM MEMELIHARA LOYALITAS PELANGGAN UNTUK MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF TAHUN 2022." 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 dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarisme, 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 30 Juni 2022

Yang membuat pernyataan

(Bening Asmarani)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Si)

Pembimbing

(Roomilda, S.Sos, M.Si)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan hidayah-nya, saya dapat menempuh jenjang pendidikan ke tingkat ini hingga dapat mengerjakan tugas akhir guna mencapai gelar Sarjana Komunikasi. Dengan rahmat dan hidayah-nya, penulisan dan penelitian Skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan tentunya bagi peneliti. Dan saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan serta doa, saran, dan kritik dari banyak pihak penelitian dan penulisan ini tidak akan berjalan dengan lancar. Peneliti berterima kasih kepada :

1. Roomilda S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing saya yang sudah mengarahkan dan membimbing serta selalu memberikan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si. selaku Sekprodi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang selalu memberikan kemudahan bagi kami para mahasiswa/I.
3. Seluruh Dosen program studi public relation Universitas Mercu Buana yang selalu memberikan ilmunya kepada saya dari semester 1-8.
4. Orang tua tercinta yang selalu mendukung saya, Bapak Jito Supriyo dan Ibu Dian Andriyani. Terimakasih untuk semangat dan doa kalian yang tidak pernah putus diberikan kepada saya, hingga akhirnya saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Mas Dika, Kakak Siendy, Mas Agus yang selalu mensupport saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat-sahabat saya yang selalu mendukung, memberikan semangat serta menghibur saya dan selalu sabar mendengar keluh kesah saya selama penulisan skripsi ini, Shafira Prabandari, Heny Mellenia, Hana nur Afiatni.

Bekasi, Juni 2022

Bening Asmarani

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR SKRIPSI.....           | ii   |
| LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR SKRIPSI.....    | iii  |
| LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR SKRIPSI ..... | iv   |
| SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS .....                   | v    |
| ABSTRAK .....   | vi   |
| ABSTRACT .....  | viii |
| KATA PENGANTAR.....                                   | x    |
| DAFTAR ISI.....                                       | xi   |
| DAFTAR TABEL .....                                    | xiv  |
| DAFTAR GAMBAR.....                                    | xv   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                 | xvi  |
| BAB I.....  | 1    |
| PENDAHULUAN.....                                      | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                              | 1    |
| 1.2. Fokus Penelitian .....                           | 5    |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                          | 5    |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....                         | 6    |
| BAB II .....  | 7    |
| TINJAUAN PUSTAKA.....                                 | 7    |
| 2.1 Penelitian Terdahulu.....                         | 7    |
| 2.2 Strategi .....                                    | 14   |
| 2.2.1 Pengertian Strategi .....                       | 14   |
| 2.3 Humas.....  | 15   |
| 2.3.1 Pengertian Humas.....                           | 15   |
| 2.2.2 Fungsi Humas.....                               | 15   |
| 2.2.3 Sasaran kegiatan Humas.....                     | 15   |
| 2.2.4 Pendekatan Strategi Humas .....                 | 16   |
| 2.3 Humas Pemasaran.....                              | 17   |
| 2.3.1 Pengertian Humas Pemasaran .....                | 17   |
| 2.3.2 Fungsi Humas Pemasaran.....                     | 17   |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.3.3 Prinsip-Prinsip Pemasaran .....                              | 18        |
| 2.4 Pelanggan .....  | 19        |
| 2.4.1 Pengertian Pelanggan .....                                   | 19        |
| 2.4.2 Jenis Pelanggan .....  | 19        |
| 2.4.3 Hubungan Dengan Pelanggan .....                              | 20        |
| 2.5 Citra .....  | 21        |
| 2.5.1 Pengertian Citra .....                                       | 21        |
| 2.5.2 Jenis-jenis Citra .....                                      | 21        |
| 2.5.3 Peran Citra .....  | 22        |
| <b>BAB III.....</b>  | <b>24</b> |
| <b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                                 | <b>24</b> |
| 3.1 Paradigma Penelitian .....                                     | 24        |
| 3.2 Metode Penelitian .....  | 25        |
| 3.3 Subyek Penelitian .....  | 25        |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data.....                                   | 26        |
| 3.4.1 Data primer .....  | 26        |
| 3.4.2 Data Sekunder .....  | 27        |
| 3.5 Teknik Analisis Data .....                                     | 27        |
| 3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....                        | 28        |
| <b>BAB IV .....</b>  | <b>30</b> |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                       | <b>30</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....                            | 30        |
| 4.1.1 Profile Perusahaan.....                                      | 30        |
| 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....                                | 30        |
| 4.1.3 Logo Perusahaan.....   | 31        |
| 1.1.4 Struktur Organisasi .....                                    | 32        |
| 1.1.5 Nilai Budaya Perusahaan .....                                | 37        |
| 4.2 Deskripsi Subjek Penelitian.....                               | 38        |
| 4.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....                                | 38        |
| 4.3.1 Hasil Wawancara Dengan Pihak PT Surya Madistrindo .....      | 39        |
| 4.2.3. Hasil Wawancara Dengan Pelanggan PT Surya Madistrindo ..... | 49        |
| 4.4 Pembahasan .....   | 52        |



|  |           |
|--|-----------|
| <b>4.4.1 Humas</b> .....                                   | 52        |
| <b>4.4.2 Strategi Humas</b> .....                          | 54        |
| <b>4.4.3 Hubungan Dengan Pelanggan</b> .....               | 59        |
| <b>4.4.4 Citra PT Surya Madistrindo</b> .....              | 61        |
| <b>BAB V</b> .....   | <b>62</b> |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....                          | <b>62</b> |
| <b>5.1 Kesimpulan</b> .....                                | <b>62</b> |
| <b>5.2 Saran</b> .....                                     | <b>63</b> |
| 5.2.1 Saran Akademis .....                                 | 63        |
| 5.2.2 Saran Praktis .....                                  | 63        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                                | <b>65</b> |
| <b>LAMPIRAN</b> .....                                      | <b>69</b> |
| Surat Izin Wawancara .....                                 | 69        |
| Surat Perizinan Wawancara .....                            | 70        |
| <b>TRANSKIP HASIL WAWANCARA DENGAN NARASUMBER 1</b> .....  | <b>71</b> |
| <b>TRANSKRIP HASIL WAWANCARA DENGAN NARASUMBER 2</b> ..... | <b>75</b> |
| <b>TRANSKRIP HASIL WAWANCARA DENGAN NARASUMBER 3</b> ..... | <b>77</b> |
| <b>TRANSKRIP HASIL WAWANCARA DENGAN NARASUMBER 4</b> ..... | <b>79</b> |
| <b>TRANSKRIP HASIL WAWANCARA DENGAN NARASUMBER 5</b> ..... | <b>81</b> |
| <b>PEDOMAN WAWANCARA NARASUMBER 1</b> .....                | <b>83</b> |
| <b>PEDOMAN WAWANCARA NARASUMBER 2</b> .....                | <b>84</b> |
| <b>PEDOMAN WAWANCARA NARASUMBER 3</b> .....                | <b>85</b> |
| <b>PEDOMAN WAWANCARA NARASUMBER 4&amp;5</b> .....          | <b>86</b> |
| <b>Dokumentasi Penelitian Wawancara</b> .....              | <b>87</b> |
| <b>Contoh Gambar Strategi PT Surya Madistrindo</b> .....   | <b>89</b> |
| <b>Curriculum Vitae (CV)</b> .....                         | <b>90</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu ..... | 9 |
|---------------------------------------|---|



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 4. 1 Logo PT Surya Madistrindo .....                | 31 |
| Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT Surya Madistrindo ..... | 32 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1 Surat Izin Wawancara .....                          | 69 |
| Lampiran 2 Surat Selesai Penelitian .....                      | 70 |
| Lampiran 3 Transkrip Hasil Wawancara Dengan Narasumber 1 ..... | 71 |
| Lampiran 4 Transkrip Hasil Wawancara Dengan Narasumber 2 ..... | 75 |
| Lampiran 5 Transkrip Hasil Wawancara Dengan Narasumber 3 ..... | 77 |
| Lampiran 6 Transkrip Hasil Wawancara Dengan Narasumber 4 ..... | 79 |
| Lampiran 7 Transkrip Hasil Wawancara Dengan Narasumber 5 ..... | 81 |
| Lampiran 8 Pedoman Wawancara Narasumber 1 .....                | 83 |
| Lampiran 9 Pedoman Wawancara Narasumber 2 .....                | 84 |
| Lampiran 10 Pedoman Wawancara Narasumber 3 .....               | 85 |
| Lampiran 11 Pedoman Wawancara Narasumber 4 & 5 .....           | 86 |
| Lampiran 12 Dokumentasi Wawancara .....                        | 87 |
| Lampiran 13 Contoh Gambar Strategi PT Surya Madistrindo .....  | 89 |
| Lampiran 14 Curriculum Vitae .....                             | 90 |

