



**AKTIVITAS KOMUNIKASI PT. AGUNG RAHARDJA
MANUNGGAL YUDHA DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS PELANGGAN PADA SAAT PANDEMI COVID-**

19

SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)
Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Akmal Hanif

44215010030

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

2022

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Akmal Hanif

NIM : 44215010030

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : AKTIVITAS KOMUNIKASI PT. AGUNG RAHARDJA
MANUNGGAL YUDHA DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA SAAT PANDEMI COVID-19

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 07 Desember 2022



Akmal Hanif

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Akmal Hanif

NIM 44215010030

Program Studi : Ilmu Kominukasi

Judul : AKTIVITAS KOMUNIKASI PT. AGUNG RAHARDJA
MANUNGGAL YUDHA DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA SAAT PANDEMI COVID-19

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Pengaji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi., Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.



Disahkan oleh:

Pembimbing : Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si
NIDN 0316026801

()

Ketua Pengaji : Anindita, S.Pd, M.Ikom
NIDN 0306018903

()

Pengaji Ahli : Dr. Irmulansati T, S.H., M.Si
NIDN 0330077301

()

Menyetujui Ketua Bidang Studi Public Relations



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

Jakarta, 07 Desember 2022

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Elly Yuliawati, M Si



Dr. Farid Hamid Umarella, M Si

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akmal Hanif
NIM : 44215010030
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : AKTIVITAS KOMUNIKASI PT. AGUNG RAHARDJA MANUNGGAL YUDHA DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA SAAT PANDEMI COVID-19.

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 07 Desember 2022
Yang menyatakan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Akmal Hanif)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkat Rahat, Hidayah, dan Karunia- Nya kepada kita sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Aktivitas Komunikasi PT. Agung Rahardja Manunggal Yudha Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada Saat Pandemi Covid-19”. Penyusunan skripsi ini merupakan sebagai salah satu syarat kelulusan pada Universitas Mercu Buana Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations.

Dalam penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si., selaku dosen pembimbing atas bimbingan, saran dan motivasi yang diberikan.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M. Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M. Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Suryaning Hayati, M. Ikom., selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
5. Ayahanda Rahmad Jamaludin dan Ibunda Neni Marjani atas dukungan, motivasi, nasihat dan doa serta kasih sayang yang selalu tercurahkan selama ini.
6. Saudara penulis yaitu Jenny Rohmawati atas dukungan dan dorongan yang telah ditunjukkan.
7. Terima Kasih kepada Fallah Amor Ramadhanter motivator pribadi yang selalu

memberikan dukungan dan semangat sehingga terselesaikan skripsi ini.

8. Teman-teman online support system terbaik penulis atas dukungan, semangat, masukan serta telah mendengarkan keluh kesah penulis selama proses pembuatan skripsi.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikan skripsi ini. Sehingga ini akan dapat memberikan manfaat bagi orang lain, bagi pendidikan khususnya bidang komunikasi dan penerapannya di lapangan serta dapat dikembangkan lebih lanjut lagi.

Jakarta, 18 November 2022



Akmal Hanif



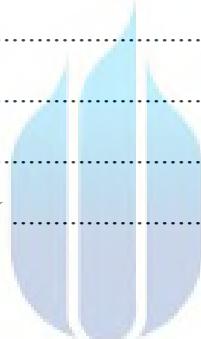
DAFTAR ISI

HALAMAN

HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI	II
LEMBAR PENGESAHAN.....	III
LEMBAR PERSETUJUAN.....	IV
ABSTRAK	V
ABSTRACT	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR TABEL	XIII
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Akademis	8
1.4.2 Manfaat praktis.....	9
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Komunikasi	15
2.2.1 Pengertian Komunikasi	15
2.2.2 Tujuan Komunikasi.....	17
2.2.3 Fungsi Komunikasi	18
2.2.4 Unsur-unsur Komunikasi	18
2.2.5 Bentuk Komunikasi.....	19
2.3 Customer Relationship Management	21

2.3.1 Pengertian Customer Relationship Management	21
2.3.2 Tujuan Customer Relationship Management.....	23
2.3.3 Manfaat Customer Relationship Management	23
2.4 Public Relations.....	24
2.3.1 Pengertian Public Relations	24
2.3.2 Fungsi Public Relations	26
2.3.3 Tugas Public Relations	27
2.4 Aktivitas Komunikasi	28
2.4.1 Pengertian Aktivitas Komunikasi.....	28
2.4.2 Jenis aktivitas komunikasi	28
2.4.3 Faktor-faktor komunikasi.....	29
2.5 Loyalitas Pelanggan.....	31
2.5.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	31
2.5.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	33
2.5.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	36
BAB III : METODELOGI PENELITIAN.....	39
3.1 Paradigma Penelitian	39
3.2 Metode Penelitian	40
3.3 Subjek Penelitian	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4.1 Data Primer	43
3.4.2 Data Sekunder	43
3.5 Teknik Analisis Data	44
3.6 Teknik Kabsahan Data.....	44
BAB IV : HASIL PEMBAHASAN DAN PENELITIAN	47
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	47
4.1.2 Struktur Perusahaan	48

4.1.3 Visi dan Misi	48
4.2 Hasil Penelitian.....	49
4.2.1 Hasil Penelitian dengan Pihak PT Agung Rahardja Manunggal Yudha	50
4.2.2 Hasil Penelitian dengan Pengguna Jasa Pengamanan PT Agung Rahardja Manunggal Yudha	67
4.3 Pembahasan.....	73
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	80
5.2.1 Akademis	80
5.2.2 Praktis	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
DAFTAR LAMPIRAN	85



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
4. 1	PT Agung Rahardja Manungga Yudha	47
4. 2	Strucktur operasional perusahaan	48
4. 3	Blog PT Agung Rahardja Manunggal Yudha	66
4. 4	ABUJAPI	67



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.	1 klien PT. Agung Rahardja Manunggal Yudha 2021	5
2.	1 Penelitian Terdahulu	12

