



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN
KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus Pada The Lucky Cat Coffee & Kitchen, Kuningan, Jakarta Selatan)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
(S-1) Komunikasi Bidang Studi Periklanan Dan Komunikasi Pemasaran

Disusun Oleh :

Agya Prameswari

44315110074

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2020



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agya Prameswari
NIM : 44315110074
Program Studi : Advertising & Marketing Communication

Menyatakan bahwa skripsi ini hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (Penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 8 Februari 2020



Agya Prameswari
44315110074



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

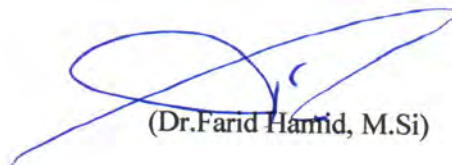
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agya Prameswari
NIM : 44315110074
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Advertising & Marketing Communication
Judul : **Aktivitas Customer Relationship Management Dalam Upaya Mempertahankan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada The Lucky Cat Coffee & Kitchen, Kuningan, Jakarta Selatan)**

Jakarta, 03 Februari 2020

Mengetahui,
Pembimbing
UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Dr. Farid Hamid, M.Si)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agya Prameswari
 NIM : 44315110074
 Fakultas : Ilmu Komunikasi
 Program Studi : Advertising & Marketing Communication
 Judul : **Aktivitas Relationship Management Dalam Upaya
 Mempertahankan Pelanggan (Studi kasus The Lucky
 Cat Coffee & Kitchen , Kuningan , Jakarta Selatan)**

Jakarta, 8 Februari 2020

1. Ketua Sidang
 Yuni Tresnawati, M.Ikom

 (.....)
2. Penguji Ahli
 Wiyanto Hidayatulloh, M.Ikom

 (.....)
3. Pembimbing I
 Dr.Farid Hamid, M.Si

 (.....)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN
SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :


Nama : Agya Prameswari
 NIM : 44315110074
 Fakultas : Ilmu Komunikasi
 Program Studi : Advertising & Marketing Communication
 Judul : AKTIVITAS RELATIONSHIP MANAGEMENT
 DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN KEPUASAN
 PELANGGAN (Studi Kasus Pada The Lucky Cat Coffee &
 Kitchen, Kuningan, Jakarta Selatan)


Jakarta, 26 Februari 2020

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing


Kabid Studi Marcomm & Advertising


Dr. Farid Hamid, M.Si


Yuni Tresnawati, M.Ikom

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Kaprodi Fakultas Ilmu Komunikasi


Ponso Budi Sulistyo, M.Comn, Ph.D


Dr. Farid Hamid, M.Si



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

Nama : Agya Prameswari
 NIM : 44315110074
 Judul : AKTIVITAS RELATIONSHIP MANAGEMENT
 DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN KEPUASAN
 PELANGGAN (Studi Kasus Pada The Lucky Cat Coffee &
 Kitchen, Kuningan, Jakarta Selatan)
 Jumlah Halaman : 102 Halaman + 9 Lampiran
 Bibliografi : 27 Acuan (2000-2019)

ABSTRAK

Aktivitas Customer Relationship Management saat ini menjadi salah satu kunci dari kesuksesan sebuah perusahaan. Perusahaan yang berorientasi pada customer (customer oriented) dapat meraih sukses apabila dapat menarik banyak pelanggan dan mempertahankan pelanggan tersebut menjadi pelanggan tetap sehingga tercipta kerjasama yang terus menerus. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus mengerti dan memenuhi setiap kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas. Inilah salah satu aktivitas sebuah perusahaan dalam bidang *Customer Relationship Management*

Skripsi ini mendeskripsikan bagaimanakah aktivitas *Customer Relationship Management* yang dilakukan "Lucky Cat Coffee & Kitchen" Kuningan, Jakarta dalam upaya mempertahankan pelanggan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode studi kasus. Data-data yang diperoleh dalam penelitian ini bersifat kualitatif, yaitu hasil wawancara dengan beberapa orang yang mengerti dengan tema penelitian ini sehingga dapat memberikan informasi yang akurat. Kemudian data-data tersebut diolah dan dianalisa oleh penulis dengan tiga komponen pokok analisa, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Dalam penulisan ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa aktivitas customer relationship yang dilakukan oleh "Lucky Cat Coffee & Kitchen" Kuningan, Jakarta untuk memuaskan pelanggan adalah (a) *Service of excellence* (pelayanan terbaik), tujuan dari *service of excellence* yang dilakukan oleh Lucky Cat Coffee adalah menciptakan image bagi perusahaan dan mendorong customer kembali, (b) Mutu produk dan fasilitas, Lucky Cat Coffee selalu menjaga mutu produk yang didapatkan oleh pelanggan agar sudah sesuai dengan standar manajemen yang ditetapkan, dan semua fasilitas yang tersedia selalu dalam keadaan terawat dengan baik, baik secara fungsi maupun kerapian dan kebersihan. Hambatan usaha, Lucky Cat Coffee yakin dapat bersaing dengan pesaing besar lainnya dalam bidang kuliner dengan cara selalu menghadirkan pelayanan yang bermutu dan kualitas produk yang baik.

Kata Kunci : Aktivitas, Relationship Management, Kepuasan Pelanggan



**UNIVERSITY OF MERCU BUANA
FACULTY OF COMMUNICATION**

Name : Agya Prameswari
NIM : 44315110074
Title : **RELATIONSHIP MANAGEMENT ACTIVITIES IN THE EFFORT to MAINTAIN CUSTOMER SATISFACTION (case study on The Lucky Cat Coffee & Kitchen, Kuningan, South Jakarta)**
Number of pages : 84 pages + 3 Attachments
Bibliography : 27 references (2000-2019)

ABSTRACT

Customer Relationship Management's activity is currently one of the key to the success of a company. Customers oriented customer (customer oriented) can succeed when it can attract many customers and keep the customer to be a regular customer so that it created a continuous cooperation. Therefore, every company must understand and observe every customer needs so that customers are satisfied. This is one of the activities of a company in the field of Customer Relationship Management.

This thesis describes how the Customer Relationship Management activities performed "Lucky Cat Coffee & Kitchen" Kuningan, Jakarta in the effort to retain customers. In this study, authors use case study methods. The data obtained in this research is qualitative, which is the result of interviews with some people who understand the theme of this research so that it can provide accurate information. Then the data is processed and analyzed by the authors with three fundamental components of analysis, namely data reduction, data presentation, and the withdrawal of conclusions.

In this writing, researchers can conclude that the activity of customer relationship that is done by "Lucky Cat Coffee & Kitchen" brass, Jakarta to satisfy customers is (a) Service of Excellence (best service), the purpose of the service of Excellence done by Lucky Cat Coffee is creating an image for the company and pushing the customer back, (b) Quality of products and facilities, Lucky Cat Coffee always maintain the quality of the products obtained by the customer to be in accordance with the management standards set, and all the facilities available are always in a well-maintained state, both in the function and hygiene and cleanliness. Business barriers, Lucky Cat Coffee believes can compete with other large competitors in the field of culinary by always providing quality service and good product quality.

Keywords: Activity, Relationship Management, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan. Skripsi yang berjudul **“AKTIVITAS RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada The Lucky Cat Coffee & Kitchen, Kuningan, Jakarta Selatan)** dengan baik sebagai bagian dari syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) Universitas Mercu buana Jakarta. Skripsi ini saya persembahkan untuk ALM Papa (Adam Rusmana) Terimakasih telah menjadi pengganti sosok seorang ayah yang sangat baik , peduli , dan selalu berjuang demi kehidupanku.

Peneliti juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan penelitian ini :

1. Bapak Dr. Farid Hamid, M.S.i Selaku Kaprodi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan juga Selaku pembimbing yang telah membimbing peneliti dengan penuh rasa sabar , terimakasih telah memberikan saran, semangat , pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermamfaat yang telah diberikan kepada peneliti.
2. Ibu Yuni Tresnawati, M.Ikom sebagai ketua program studi fakultas ilmu komunikasi universitas mercubuana .
3. Seluruh Dosen dan Staf program studi periklanan & komunikasi pemasaran universitas mercu buana menteng & meruya.

4. Seluruh Staf The lucky Cat Coffee & Kitchen sebagai responden dari penelitian ini.
5. Seluruh team Telkom Digital Experience (TDX) PT Telkom Indonesia.
6. Keluargaku tercinta , alm papa (Adam Rusmana) , Mama , Mamaika , dan kedua tanteku (Prastiwi Wulandari & Rika Apriyanti) terimakasih untuk semangat dan motivasi baik materi dan moril hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat-Sahabatku tersayang Devindra Wahyuni ,Dessy pramitasari, Fadil ubaydillah, Hani riva listya, Ina Prita Satriana , Karina Mengko , Niken anisa , Nurul lisa muraida , Putri apriliany , Reni ria astuti , Septian adi saputra , Wanda ardalita , dan Yunita firdaus .
8. Seluruh teman-teman angkatan 2015 , jurusan marcomm & advertising yang tidak bisa penulis sebut satu persatu dan seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

Akhir kata semoga Allah SWT selalu memberikan berkahnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermamfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 8 Februari 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Mamfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Kajian Teoritis	16
2.2.1. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	16
2.2.1.1. Definisi <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	23
2.2.1.2. Faktor-Faktor <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	25
2.2.1.3. Program Dalam Pelaksanaan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	29
2.2.2. IDIC	30

2.2.2.1. Penerapan IDIC pada <i>Customer Relationship Management</i>	30
2.2.3. Kepuasan Pelanggan	32
2.2.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	32
2.2.3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	38
2.2.4. Loyalitas Pelanggan	42
2.2.4.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	42
2.2.4.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	45
2.2.4.3. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	47
2.2.4.4. Hubungan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan	49
2.2.4.5. Peran CRM Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Paradigma Penelitian	52
3.2. Metode Penelitian	52
3.3. Subyek Penelitian	54
3.4. Teknik Pengumpulan Data	55
3.4.1. Data Primer	55
3.4.2. Data Sekunder	55
3.5. Teknik Analisis Data	56
3.5.1. Reduksi Data	56
3.5.2. Penyajian Data	56
3.5.3. Verifikasi Penyimpulan Data	56
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	58

4.1.1.	Sejarah Umum “The Lucky Cat Coffee & Kitchen”.	58
4.1.2.	Visi dan Misi “The Lucky Cat Coffee & Kitchen”...	60
4.1.3.	Identitas Informan	60
4.2.	Hasil Penelitian	64
4.2.1.	Alasan Konsumen Mengunjungi “The Lucky Cat Coffee & Kitchen”	64
4.2.2.	Aktivitas <i>Customer Relationship Management</i> “The Lucky Cat Coffee & Kitchen” & Kitchen	68
4.2.3.	Kepuasan Pelanggan Pada “The Lucky Cat Coffee & Kitchen”	84
4.3.	Pembahasan	89
4.3.1.	Konsep IDIC	89
4.3.2.	Aktivitas <i>customer relation</i> “The Lucky Cat Coffee & Kitchen”	90
4.3.3.	<i>Customer Relations</i> “The Lucky Cat Coffee & Kitchen” yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan Pelanggan	92
4.3.4.	Hambatan Usaha “The Lucky Cat Coffee & Kitchen”	96
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
5.1.	Simpulan	98
5.2.	Saran	100
5.2.1.	Saran Akademis	100
5.2.2.	Saran Praktis	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CURICULUM VITAE

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 4.1 Identitas Informan	61



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Chart data produksi coffe	2
Gambar 1.2 Review lucky cat coffe	7
Gambar 1.3 Review lucky cat coffe	8
Gambar 1.4 Review lucky cat coffe	8
Gambar 4.1 Tampilan Luar “The Lucky Cat Coffee & Kitchen”	58
Gambar 4.2 Tampilan dalam “The Lucky Cat Coffee & Kitchen”	59
Gambar 4.3 Suasana Coffee bar “The Lucky Cat Coffee & Kitchen”	60
Gambar 4.4 Fasilitas “The Lucky Cat Coffee & Kitchen”	66
Gambar 4.5 Menu makanan di “The Lucky Cat Coffee & Kitchen”	67
Gambar 4.6 Minuman di “The Lucky Cat Coffee & Kitchen”	67
Gambar 4.7 Adanya Design Pohon Ditengah Ruangan Lucky Cat Coffe	81
Gambar 4.8 Tempat yang nyaman	83
Gambar 4.9 Bekerjasama dalam membuat program promosi diskon.	85
Gambar 4.10 Review pengunjung Lucky Cat Coffe & Kitchen melalui media internet	88

MERCU BUANA