



**STRATEGI CUSTOMER RETENTION MARKETING  
DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN  
DI HOTEL ROYAL TULIP GUNUNG GEULIS**

**Skripsi**

Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu

Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)

Ilmu Komunikasi

Disusun oleh :

Ayu Puspita Sari Sabban

44319110045

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ayu Puspita Sari Sabban

NIM : 44319110045

Program Studi : Ilmu Komunikasi

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, 14 Agustus 2023



  
Ayu Puspita Sari Sabban

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Ayu Puspita Sari Sabban

NIM : 44319110045

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Strategi Customer Retention  
Marketing Dalam  
Mempertahankan Loyalitas  
Pelanggan Di Hotel Royal Tulip  
Gunung Geulis

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji 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 1 : Dr. Farid Hamid, M.Si

NIDN : 0301117301

Ketua Sidang : Kurniawan Prasetyo, M.Ikom

NIDN : 0316129201

Penguji Ahli : Muthia Rahayu, M.Ikom

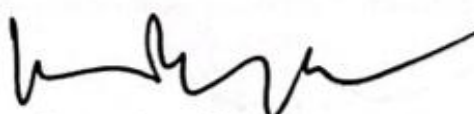
NIDN : 0322029302



Jakarta, 14 Agustus 2023

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid, 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 : Ayu Puspita Sari Sabban  
NIM : 44319110045  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : Strategi Customer Retention  
Marketing Dalam Mempertahankan  
Loyalitas Pelanggan di Hotel Royal  
Tulip Gunung Geulis.

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 (jika diperlukan).

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, 14 Agustus 2023

Yang menyatakan,



(Ayu Puspita Sari Sabban)

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Customer Retention Marketing Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di Hotel Royal Tulip Gunung Geulis.” Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana. Selain itu, juga sebagai pengalaman penulis guna mempelajari lebih dalam mengenai dunia Marketing Communication yang telah dipelajari selama perkuliahan dan dunia kerja. Skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu karena dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku dosen pembimbing dan juga selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang selalu sabar memberikan arahan, bimbingan serta semangat kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Kedua orang tua, Abi dan Mama dan juga Adik saya yang sangat saya sayangi Ririn Anjani Putri Sabban atas doa dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
4. Rekan-rekan Royal Hotel Royal Tulip Gunung Geulis yang telah mendukung serta memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Hotel Royal Tulip Gunung Geulis.
5. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, Terimakasih untuk dukungan, semangat, dan doa kalian.

Selain itu, penulis juga menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diperlukan untuk memperbaiki kekurangan yang ada. Terima kasih.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATAPENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaat Akademis .....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Kajian Teoritis .....	11
2.2.1.1 Pengertian Marketing Communication .....	11
2.2.1.2 Tujuan Marketing Communication .....	12
2.2.1.3 Jenis-Jenis Model Komunikasi Pemasaran .....	13
2.2.1.4 Customer Retention Marketing (CRM) .....	14
2.2.1.5 Customer Retention Bagian dari Customer Relationship .....	16
2.2.1.6 Faktor Customer Retention Marketing .....	16
2.2.1.7 Strategi Menumbuhkan Customer Retention.....	18
2.2.1.8 Loyalitas Pelanggan.....	19
2.2.1.9 Faktor Loyalitas Pelanggan .....	21

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	23
3.2 Metode Penelitian .....	24
3.3 Subyek Penelitian.....	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4.1 Data Primer .....	27
3.4.2 Data Sekunder .....	28
3.5 Teknik Analisis Data .....	28
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	31
4.1.1 Tentang Royal Tulip Gunung Geulis.....	31
4.1.2 Visi dan Misi .....	33
4.1.3 Logo Royal Tulip Gunung Geulis .....	34
4.2 Hasil Penelitian .....	34
4.2.1 Identifikasi Customer Retention Marketing .....	35
4.2.2 Strategi Customer Relationship .....	36
4.3 Pembahasan .....	38
4.3.1 Strategi Customer Retention Marketing Royal Tulip .....	38
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
5.1.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran .....	63
5.2.1 Saran Akademis .....	63
5.2.2 Saran Praktis .....	63
DAFTAR PUSTAKA .....	64
LAMPIRAN .....	66