



**STRATEGI CUSTOMER RETENTION MARKETING (CRM) CAHAYA
TEKNIK DALAM MEMPERTAHANKAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA CAHAYA TEKNIK)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Komunikasi Pemasaran dan Periklanan

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh

YUDHO DWI Satrio
44312110049

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
KOMUNIKASI PEMASARAN & PERIKLANAN
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **STRATEGI CUSTOMER RETENTION
MARKETING (CRM) CAHAYA TEKNIK DALAM
MEMPERTAHANKAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA CAHAYA TEKNIK)**

Nama : Yudho Dwi Satrio

NIM : 44312110049

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Komunikasi Pemasaran dan Periklanan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 7 Februari 2015

Mengetahui,

Pembimbing

(S. M. Niken Restaty, M. Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **STRATEGI CUSTOMER RETENTION
MARKETING (CRM) CAHAYA TEKNIK DALAM
MEMPERTAHANKAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA CAHAYA TEKNIK)**

Nama : Yudho Dwi Satrio

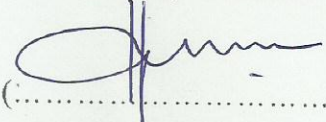
NIM : 44312110049

Fakultas : Ilmu Komunikasi

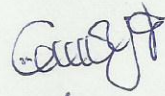
Bidang Studi : Komunikasi Pemasaran dan Periklanan

Ketua Sidang,
Ira Purwitasari, M. Ikom

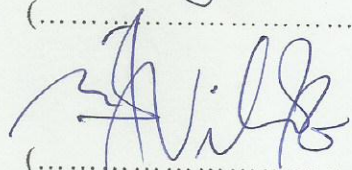
Jakarta, 7 Februari 2015


(.....)

Penguji Ahli,
A. Judhie Setiawan, M. Si


(.....)

Pembimbing,
S. M Niken Restaty, M. Si


(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **STRATEGI CUSTOMER RETENTION
MARKETING (CRM) CAHAYA TEKNIK DALAM
MEMPERTAHANKAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA CAHAYA TEKNIK)**

Nama : Yudho Dwi Satrio

NIM : 44312110049

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Komunikasi Pemasaran dan Periklanan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 7 Februari 2015

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

(S. M Niken Restaty, M. Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

**Ketua Bidang Studi Komunikasi
Pemasaran dan Periklanan**

(Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yudho Dwi Satrio
NIM : 44312110049
Program Studi : Marketing Communication & Advertising

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang 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, 17 Februari 2015



Yudho Dwi Satrio
NIM: 44312110049

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul : **Strategi Customer Retention Marketing Cahaya Teknik dalam Mempertahankan Pelanggannya.**

Tujuan penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I (S-1) Komunikasi bidang studi Marketing Communication & Advertising. Saya menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. S. M Niken Restati, M. Si selaku dosen pembimbing, terima kasih atas bimbingan, pengarahan, saran serta dukungan yang berarti kepada saya selama penyusunan skripsi,
2. Dekan Fakultas Komunikasi Dr. Agustina Zubair M.Si,
3. Kepala Bidang Studi Marketing Komunikasi Dr. Yoyoh Hereyah M.Si,
4. Sekretaris Jurusan bidang studi Marketing Komunikasi Ira Purwitasari., S.Sos.,M.Si,
5. Nur Ali Cholik, Direktur Cahaya Teknik,
6. Dwi Lindarto, Mekanik senior Cahaya Teknik,
7. Suci Purnamasari, Admin Maintenance PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk
8. Aunul Muqorobin, General Affair PT. Bank Mandiri persero, Tbk
9. Orang tua dan keluarga atas dukungan doa dan materil,
10. Neviza Muslimah Subrata atas dukungan moril dan Fahmi Faturahman atas segala bantuannya,
11. Para dosen dan sesama teman Civitas Akademika Mercu Buana,

Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT memberikan balasan dengan sebaik-baik balasan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi rakyat Indonesia.

Jakarta, 7 Februari 2015

Peneliti

Yudho Dwi Satrio

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan Skripsi.....	ii
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi	iii
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi.....	iv
Abstrak	v
Lembar Hasil Perbaikan Sidang Skripsi	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	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 Komunikasi Pemasaran	10
2.2. <i>Customer Retention Marketing</i> (CRM).....	16
2.2.1 <i>Customer Retention</i> Bagian dari <i>Customer Relationship</i>	

<i>Management</i>	18
2.2.2 <i>Strategi Customer Retention Marketing</i>	20
2.2.3 Tahap-Tahap CRM	26
2.2.4 <i>Customer Retention Marketing</i> Menciptakan Loyalitas Pelanggan.....	28
2.2.5 Karakteristik Pelanggan Loyal.....	28
2.3 <i>Business to Business Marketing</i>	29
2.3.1 <i>Business to Business Characteristic</i>	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Paradigma Penelitian.....	33
3.2 Metode Penelitian	34
3.3 Subyek Penelitian.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Teknik Analisa Data.....	37
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Cahaya Teknik	40
4.1.1 Sejarah Cahaya Teknik.....	40
4.1.2 Visi dan Misi Cahaya Teknik.....	41
4.1.3 Logo Cahaya Teknik	42
4.1.4 Struktur Organisasi Cahaya Teknik	43
4.1.5 Data Pelanggan Cahaya Teknik	45
4.2 Hasil Penelitian	48

4.3 Pembahasan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	68
Daftar Pustaka	69
Lampiran	71



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1. Logo Cahaya Teknik.....	42
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Cahaya Teknik.....	43



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Pelanggan PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk	45
Tabel 4.2. Pelanggan PT. Bank Mandiri persero, Tbk	46
Tabel 4.3. Pelanggan PT. Asuransi Sinar Mas	47

