



**STRATEGI COSTUMER RETENTION MARKETING  
PT. CIPTA KARYA MEGAH DALAM PRODUK  
MOMENTS TO GO UNTUK MEMPERTAHANKAN  
LOYALITAS PELANGGAN DALAM  
PERIODE 2013**

SKRIPSI

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

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Disusun oleh :

**MUHAMMAD RIDUWAN**

**44313110030**

**FALKUTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : STRATEGI CUSTOMER RETENTION MARKETING PT.  
CIPTA KARYA DALAM PRODUK MOMENTS TO GO  
UNTUK MEMPERTAHANKAN LOYALITAS  
PELANGGAN TAHUN 2013

Nama : Muhammad Riduwan

NIM : 44313110030

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Advertising and Marketing Communication

Jakarta, 18 Februari 2015

Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing**

  
(Dr. Yoyoh Herayah, M.Si)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : STRATEGI CUSTOMER RETENTION MARKETING PT.  
CIPTA KARYA DALAM PRODUK MOMENTS TO GO  
UNTUK MEMPERTAHANKAN LOYALITAS  
PELANGGAN TAHUN 2013

Nama : Muhammad Riduwan

NIM : 44313110030

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Advertising and Marketing Communication

Jakarta, 25 Februari 2015

Ketua Sidang,  
Dadan Iskandar, M.Si

  
(.....)

Penguji Ahli  
Dr. Elly Yulhawati

  
(.....)

Dosen Pembimbing  
Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si

  
(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : STRATEGI CUSTOMER RETENTION MARKETING PT.  
CIPTA KARYA DALAM PRODUK MOMENTS TO GO  
UNTUK MEMPERTAHANKAN LOYALITAS  
PELANGGAN TAHUN 2013  
Nama : Miranti Nadya Istianti  
NIM : 44313110030  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Advertising and Marketing Communication

Jakarta, 25 Februari 2015

Mengetahui,

**Pembimbing**

(Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

*an.*

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi

(Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *“Strategi Customer Retention Marketing PT. Cipta Karya Megah Dalam Produk Moments To Go Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Tahun 2013”*

Pada saat proses pengerjaan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu :

1. Ibu Dra. Yoyoh Hereyah, M.Si, sebagai dosen pembimbing skripsi, dan selaku ketua Bidang Studi Advertising and Marketing Communication, atas segala kesabaran dan kebaikan hatinya mengarahkan peneliti dalam awal pembuatan skripsi sampai dengan penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Ira Purwitasari, S.sos, M.Ikom, selaku sekretaris Bidang Studi Advertising and Marketing Communication, mengarahkan penulis untuk menyelesaikan hasil revisi skripsi.
3. Bapak Dadan Iskandar. M.Si. sebagai ketua siding akhir, yang mengarahkan penulis untuk menyelesaikan penulis untuk menyelesaikan hasil revisi skripsi.

4. Ibu Dr. Elly Yuliawati sebagai penguji ahli siding akhir penulis, yang mengarahkan penulis untuk menyelesaikan hasil revisi skripsi.
5. Dosen – dosen Universitas Mercubuana yang telah memberikan ilmu dan mengarahkan penulis. Serta staff – staff Universitas Mercubuana membantu penulis dalam banyak hal.
6. Ibu Alexandra Devi, selaku *Business Development Manager Moments To Go* yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam proses wawancara. Penulis mengucapkan terima kasih.
7. Bapak Emil Audra, selaku *Manager Sales dan Operational Moments To Go* yang telah bersedia meluangkan waktunya. Penulis mengucapkan banyak terima kasih.
8. My Big Family, Mama dan Papa yang telah sepenuhnya mendoakan, mendukung, dan menghibur penulis pada saat proses pembuatan skripsi ini.
9. My Sister Aslamiah yang telah sepenuhnya membantu dan mendukung secara materi penulis mengucapkan banyak terima kasih.
10. Kekasihku yang kusayang yang setia mengganggu, membantu, dan dukungan yang besar kepada penulis.
11. Sahabat – sahabatku yang sama – sama berjuan untuk menyelesaikan skripsi : Ranti, Iayan, Opa Ridwan, yang selalu mendukung dan menghibur penulis.
12. Teman – Teman se – pembimbingan : Ranti, Iyan. The power of Nekad...Let's Do It

13. Para pejuang skripsi Advertising & Marcomm 2013 yang tidak bias disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan dukungan dalam senang maupun sedih. Senantiasa mendukung penulis untuk terus maju dalam mengerjakan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena penulis juga masih dalam tahap belajar. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini bermamfaat bagi semuanya.

Jakarta, 11 Februari 2015

Muhammad Riduwan



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Komunikasi Pemasaran.....	11
2.1.1 Pengertian Komunikasi Pemasaran.....	11
2.2 Strategi.....	15
2.3 Customer Retention Marketing.....	16
2.3.1 Customer Retention Bagian dari Customer Relationship Management.....	16
2.3.2 Customer Retention Marketing dan konsep One To One Marketing.....	19



2.3.3	Identification – Differentiation – Interaction – Customization (IDIC).....	28
2.4	Customer Retention Marketing	
	Menciptakan Loyalitas Pelanggan.....	31
2.5	Pelanggan.....	32
2.6	Karakteristik Pelanggan Loyal.....	37
2.7	Klasifikasi Pelanggan.....	37
2.7.1	Business-to-Business (B2B) dan Business- Customer (B2C).....	38
2.7.2	Analisis Pelanggan dengan <i>Recency, Frequency, Spending</i> (RFS).....	38
2.7.3	Analisis Pelanggan dengan <i>Life Time Value</i> .....	40
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
3.1	Tipe Penelitian.....	41
3.2	Metode Penelitian.....	42
3.3	Subyek Penelitian.....	42
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.5	Teknik Analisa Data.....	45
3.6	Teknik pemeriksaan Keabsahan Data.....	46
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
4.1	Gambaran Umum Objek penelitian.....	48
4.1.1	Sejarah PT. Cipta Karya Megah.....	48
4.1.2	Visi dan Misi.....	50
4.1.3	Produk Moments To Go.....	51
4.2	Hasil Penelitian.....	55
4.2.1	Analisa Kompetitor Moments To Go.....	57
4.2.2	Target Pelanggan Moments To Go.....	58

4.2.3	Strategi Customer Retention Marketing Moments To Go.	60
4.2.4	IDIC.....	61
4.2.4.1	Identification.....	61
4.2.4.2	Differentiation.....	64
4.2.4.3	Interaction.....	67
4.2.4.4	Customization.....	71
4.3	Strategi B2B dan B2C.....	74
4.3.1	B2C ( <i>Bussiness to customer</i> ).....	75
4.3.2	B2B ( <i>Bussiness to bussiness</i> ).....	76
4.4	Pembahasan.....	77
4.4.1	Identification.....	78
4.4.2	Differentiation.....	80
4.4.3	Interaction.....	81
4.4.4	Customization.....	84
4.5	Analisis Evaluasi Program.....	87
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>90</b>
5.1	Kesimpulan.....	90
5.2	Saran.....	91
5.2.1	Saran Akademis.....	92
5.2.2	Saran Praktis.....	92

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara *Business Development Manager*
- Lampiran 2. Pedoman Wawancara Manager Sales dan Operational
- Lampiran 3. Pedoman Wawancara Pelanggan
- Lampiran 4. Hasil Wawancara *Business Development Manager*
- Lampiran 5. Hasil Wawancara Manager Sales dan Operational
- Lampiran 6. Hasil Wawancara Pelanggan
- Lampiran 7. Logo Perusahaan dan Produk
- Lampiran 8. Produk Walk Of Fame
- Lampiran 9. Produk Take Me Away
- Lampiran 10. Produk Photo Box
- Lampiran 11. Produk Treats To Go
- Lampiran 12. Brosur Produk Moments To Go
- Lampiran 13. Twitter Moments To Go
- Lampiran 14. Facebook Moments To Go
- Lampiran 15. Website Moments To Go
- Lampiran 16. Instagram Moments To Go
- Lampiran 17. Total Data Event 2013-2014
- Lampiran 18. Surat permohonan Wawancara
- Lampiran 19. Daftar Riwayat Hidup