



**PENGARUH PROGRAM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT ZAP (ZAP CLINIC)
MENTENG**



TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Ilmu Komunikasi Bidang Studi Marketing Communication & Advertising

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Disusun Oleh:
Karina Ratna Dhamayanti
NIM 44315120061

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas ridho dan lindungan-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Pengaruh Program *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT ZAP (ZAP Clinic) Menteng”.

Tugas akhir ini bertujuan untuk memberikan pemahaman agar menjadi sumbangan pemikiran dan pengembangan studi Periklanan dan Marketing Komunikasi Pemasaran melalui strategi komunikasi pemasaran yang dapat dipergunakan untuk kemajuan ilmu pengetahuan komunikasi.

Penulis menyadari bahwa adanya beberapa pihak yang terlibat dalam proses pembuatan tugas akhir ini. Penulis mendapat bantuan, dorongan, dan dukungan dari beberapa pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Mochamad Taufiq Hidayat M.Ikom selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu dan energi bagi penulis untuk berkonsultasi kapanpun dan tidak lelah mengingatkan penulis untuk terus melanjutkan tugas akhir hingga selesai.
2. Kepada mereka, cinta yang membangun asa dan doa yang memberi makna; Ibu Saya, Ibu Sri Utami, seluruh Sahabat saya yang menunggu saya digaris akhir tanpa pernah mencela.
3. Yama Ade Pradana, yang telah berkontribusi cukup besar memberikan perangkat *Laptop* untuk dapat membuat tugas akhir ini serta membuat saya mengerti apa itu arti mencintai diri sendiri.
4. Ibu Eka Perwitasari M.Ed selaku ketua bidang studi Periklanan dan Komunikasi Pemasaran.
5. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, doing all this hard work, spend a lot of money, having no days off, never quitting and for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca.

Jakarta, 16 Oktober 2021

Karina Ratna Dhamayanti



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Judul : Pengaruh Program *Customer Relationship Management*
Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT ZAP (ZAP Clinic)
Menteng

Nama : Karina Ratna Dhamayanti

NIM : 44315120061

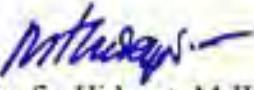
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Marketing Communication & Advertising*

Jakarta, 16 Oktober 2021

Mengetahui,

Pembimbing


(M. Taufiq Hidayat, M.IKom)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Program *Customer Relationship Management*
Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT ZAP (ZAP Clinic)
Menteng

Nama : Karina Ratna Dhamayanti

NIM : 44315120061

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Marketing Communication & Advertising*

Jakarta, 16 Oktober 2021

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Advertising
& Marketing Communication


(M. Taufiq Hidayat, M.IKom)


(Eka Perwitasari Fauzi, M.Ed)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)


(Dr. Farid Hamid, M.Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Pengaruh Program *Customer Relationship Management*
Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT ZAP (ZAP Clinic)
Menteng

Nama : Karina Ratna Dhamayanti

NIM : 44315120061

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Marketing Communication & Advertising*

Jakarta, 16 Oktober 2021

Ketua Sidang,

Dr. Santa Margaretha Niken Restaty, M.Si

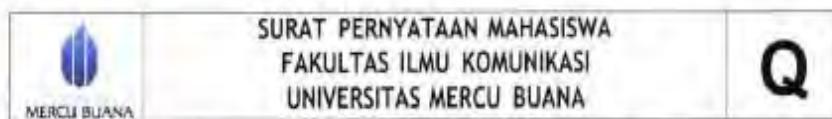
Penguji Ahli,

RA Loretta K, M.IKom

Pembimbing,

M. Taufiq Hidayat, M.IKom

SURAT PERNYATAAN MAHASISWA



No. Dokumen 15.4.03.01 Distribusi All
Tgl. Efektif 1 MEI 2014

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Karina Ratna Dhamayanti

NIM : 44315120061

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Program Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT ZAP (ZAP Clinic) Menteng

Adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 16 Oktober 2021

Yang membuat pernyataan.

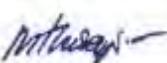


Karina Ratna Dhamayanti

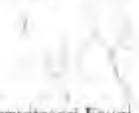
Mengetahui

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Advertising
& Marketing Communication



(M. Taufiq Hidayat, M.Ikom)



(Eka Perwitasari Fauzi, M.Ed.)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	v
SURAT PERNYATAAN MAHASISWA.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Kajian Teoritis	16
2.2.1 Komunikasi Pemasaran.....	17
2.2.2 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	18
2.2.3 Loyalitas Pelanggan	30
2.2.4 <i>Customer Lifetime Value</i> Atau CLV	34
2.3 Kerangka Berpikir	36
2.4 Hipotesis Teori	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Paradigma Penelitian	39
3.2 Metode Penelitian.....	40
3.3 Populasi dan Sampel.....	40

3.4	Definisi Konsep	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data	49
3.6	Teknik Analisa Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	55
4.1.1	Sejarah Bisnis PT ZAP.....	55
4.1.2	Pertumbuhan Konsumen PT. ZAP	58
4.1.3	Program Customer Relationship PT. ZAP	60
4.2	Hasil Penelitian.....	63
4.2.1	Hasil Uji Instrumen Validitas dan Reliabilitas.....	63
4.2.2	Karakteristik Responden	66
4.2.3	Gambaran <i>Customer Relationship Management</i> di kalangan Responden.....	70
4.2.4	Analisis Data	79
4.3	Pembahasan	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran	92
DAFTAR PUSTAKA		94
LAMPIRAN.....		97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Percentase Usia Wanita Indonesia Menggunakan <i>Skin Care</i> Pertama Kali	7
Tabel 1.2	Lokasi Pilihan Wanita Indonesia Membeli Produk Kecantikan	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1	Operasionalisasi Konsep	44
Tabel 4.1	Hasil Validitas dan Reliabel Variabel <i>Continuity Marketing</i>	64
Tabel 4.2	Hasil Validitas dan Reliabel Variabel <i>One to One Marketing</i>	64
Tabel 4.3	Hasil Validitas dan Reliabel Variabel <i>Partnering Program</i>	65
Tabel 4.4	Hasil Validitas dan Reliabel Variabel Loyalitas Pelanggan.....	66
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.6	Jumlah Umur Responden	67
Tabel 4.7	Tingkat Pendapatan Responden	67
Tabel 4.8	Tingkat Pengeluaran Responden.....	68
Tabel 4.9	Tingkat Pengeluaran Kecantikan Responden.....	68
Tabel 4.10	Media Masa yang Sering Digunakan	69
Tabel 4.11	Infromasi tentang ZAP Clinic	70
Tabel 4.12	Data Variabel <i>Continuity Marketing</i>	71
Tabel 4.13	Gambaran Rinci Jawaban Responden Tentang <i>Continuity Marketing</i>	71
Tabel 4.14	Data Variabel <i>One to One Marketing</i>	73
Tabel 4.15	Gambaran Rinci Jawaban Responden Tentang <i>One to One Marketing</i>	74
Tabel 4.16	Data Variabel <i>Partnering Program</i>	75
Tabel 4.17	Gambaran Rinci Jawaban Responden Tentang <i>Partnering Program</i>	76
Tabel 4.18	Data Variabel Loyalitas Pelanggan	77
Tabel 4.19	Gambaran Rinci Jawaban Responden Tentang Variabel Loyalitas Pelanggan	78
Tabel 4.20	Analisis Korelasi	80
Tabel 4.21	Hasil Pengolahan Regresi Berganda	81

Tabel 4.22 Hasil Nilai Uji-F.....	85
Tabel 4.23 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	87



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	36
--------------------------------	----

