



**PROGRAM *CUSTOMER RELATIONS* PT DIPO STAR FINANCE DALAM
MEMBANGUN HUBUNGAN DENGAN PELANGGAN
“PASCA KRISIS PANDEMI COVID-19 DI PERUSAHAAN”**

TESIS

**Tesis Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program
Studi Magister Ilmu Komunikasi (S2)**

Disusun Oleh :

ULFIE BAVARIANTI MARLA

55221110038

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**



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

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama Lengkap : Ulfie Bavarianti Marla
NIM : 55221110038
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Kosentrasi : Korporate Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran
Judul Karya Akhir/Tesis : Program *Customer Relations* PT Dipo Star Finance
dalam Membangun Hubungan dengan Pelanggan
“Pasca Krisis Pandemi Covid-19 di Perusahaan”

Jakarta, 25 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Dr. Juwono Tri Atmodjo) M.Si

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

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS

Judul : Program *Customer Relations* PT Dipo Star Finance
dalam Membangun Hubungan dengan Pelanggan
“Pasca Krisis Pandemi Covid-19 di Perusahaan”
Nama : Ulfie Bavarianti Marla
NIM : 55221110038
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Korporate Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran
Tanggal : 25 Agustus 2023

Jakarta, 25 Agustus 2023

Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si
2. Penguji Ahli :
Dr. Heri Budianto, M.Si
3. Pembimbing :
Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si



(.....)
(.....)
(.....)

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Judul : Program *Customer Relations* PT Dipo Star Finance
dalam Membangun Hubungan dengan Pelanggan
“Pasca Krisis Pandemi Covid-19 di Perusahaan”

Nama : Ulfie Bavarianti Marla

NIM : 55221110038

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

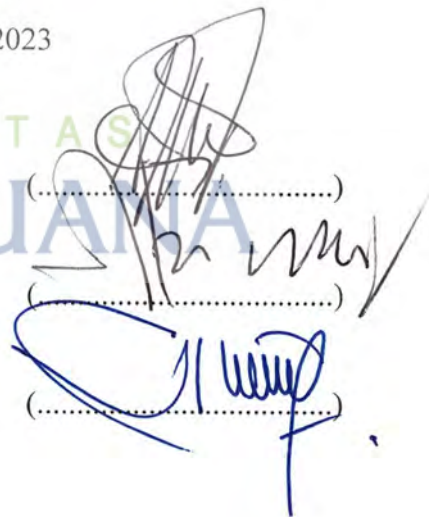
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Korporate Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran

Tanggal : 25 Agustus 2023

Jakarta, 25 Agustus 2023
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si
2. Penguji Ahli :
Dr. Heri Budianto, M.Si
3. Pembimbing :
Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si




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

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama Lengkap : Ulfie Bavarianti Marla
NIM : 55221110038
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Kosentrasi : Korporate Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran
Judul Karya Akhir/Tesis : Program *Customer Relations* PT Dipo Star Finance
dalam Membangun Hubungan dengan Pelanggan
"Pasca Krisis Pandemi Covid-19 di Perusahaan"

Jakarta, 25 Agustus 2023

Dosen Pembimbing



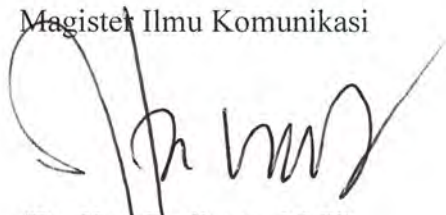
Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi



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

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi



(Dr. Heri Budianto, M.Si)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Ulfie Bavarianti Marla
NIM : 55221110038
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Dengan judul “Program *Customer Relations* PT Dipo Star Finance dalam Membangun Hubungan dengan Pelanggan (Pasca Krisis Pandemi Covid-19 di Perusahaan)”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 16 Agustus 2023, didapatkan nilai persentase sebesar 30%.

Jakarta, 16 Agustus 2023
Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Sukadi, SE., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Program *Customer Relations* PT Dipo Star Finance dalam Membangun Hubungan dengan Pelanggan “Pasca Krisis Pandemi Covid-19 di Perusahaan”.
Nama : Ulfie Bavarianti Marla
N I M : 55221110038
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Tanggal : 25 Agustus 2023

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 25 Agustus 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Ulfie Bavarianti Marla

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan proposal tesis ini dengan judul **PROGRAM *CUSTOMER RELATIONS* PT DIPO STAR FINANCE DALAM MEMBANGUN HUBUNGAN DENGAN PELANGGAN “PASCA KRISIS PANDEMI COVID-19 DI PERUSAHAAN”**.

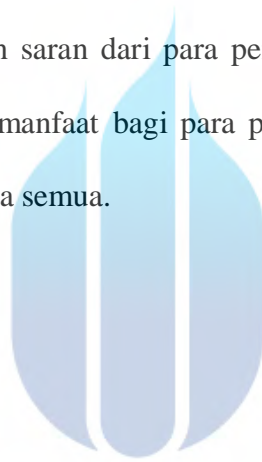
Saya sangat menyadari bahwa dalam penulisan proposal tesis ini masih jauh dari kata sempurna, namun berkat adanya bimbingan serta dukungan yang tiada henti dari berbagai pihak sehingga akhirnya saya dapat menyelesaikan proposal tesis ini. Untuk itu, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang sudah memberikan banyak motivasi dan juga arahan kepada saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Bapak Dr. Heri Budianto, M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Magister Ilmu Komunikasi.

5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan banyak pengetahuan dan wawasan kepada saya selama ini.
6. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang membantu untuk dalam memberikan informasi selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Petugas Perpustakaan Mercu Buana Jakarta, telah melayani peminjaman buku dengan baik.
8. Orang tua saya tercinta, Bapak Maryoto dan Ibu Sulastri. Terima kasih banyak atas seluruh cinta dan kasih sayangnya yang selama ini menjadi motivasi saya dalam menjalankan perkuliahan dari awal sampai saat ini. Juga tak henti-hentinya memberikan semangat agar saya dapat lulus kuliah tepat waktu dengan hasil yang baik.
9. Adik saya, Ardita Mega Pramesta. Terima kasih telah memberikan dukungan secara moril dan materil kepada saya. Semoga kita bisa lulus dan wisuda bersama. Bangga menjadi alumni Universitas Mercu Buana ☺
10. Teman-teman seperjuangan : Mahen, Rama, Mas Digar, Gede, Gusti, Mas Rofiq, Kak Indah, Mas Uki, Mba Setyo, Mba Yayah, dll.
11. Sahabat dan teman-teman Magister Ilmu Komunikasi Angkatan ke-39 Universitas Mercu Buana yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih banyak atas segala motivasi, kerjasama, dan segala hal baik buruk yang kita alami bersama dari awal sampai saat ini.

12. Sahabat terbaik di kantor, Silva Christina Rebeka dan Irvan Arisman yang tiada henti selalu memberikan banyak dukungan kepada saya sehingga saya termotivasi dalam mengerjakan tugas akhir ini.

Semoga bantuan terhadap saya dalam penyusunan tugas akhir ini mendapat ridho dan pahala dari Allah SWT. Saya menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna dan luput dari perhatian saya. Baik itu dari segi bahasa yang digunakan maupun dari teknik penulisannya. Oleh karena itu, saya menerima segala kritik dan saran dari para pembaca. Serta, saya pun berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semoga Allah SWT memberi perlindungan bagi kita semua.



UNIVERSITAS Jakarta, 30 Agustus 2023
MERCU BUANA Peneliti,

Ulfie Bavarianti Marla

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	v
PERNYATAAN KARYA SENDIRI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian.....	19
1.3 Tujuan Penelitian	20
1.4 Manfaat Penelitian	20
1.4.1 Manfaat Akademis	20
1.4.2 Manfaat Praktis	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1 Penelitian Terdahulu	22
2.2 Komunikasi	43
2.2.1. Strategi Komunikasi.....	44
2.3. Komunikasi Organisasi.....	47
2.3.1. Proses Komunikasi Organisasi.....	48
2.4. Public Relations	49
2.4.1. Tujuan <i>Public Relations</i>	50
2.4.2. Peran <i>Public Relations</i>	52
2.4.3. Fungsi <i>Public Relations</i>	54

2.6.	Customer Relations.....	59
2.6.1.	Tujuan <i>Customer Relations</i>	62
2.6.2.	Implementasi <i>Customer Relations</i>	64
2.7	Pengertian Pelanggan.....	65
2.7.1	Pentingnya Pelanggan	66
2.7.2	Karakteristik Pelanggan	67
2.8	Pengertian Hubungan Baik dengan Pelanggan	71
2.8.1	Karakteristik Hubungan Baik dengan Pelanggan	72
2.8.2	Tahapan-tahapan Menjalini Hubungan Baik	73
2.9	Kinerja Organisasi	75
2.9.1	Piramida Modern.....	76
2.9.2	Konsep <i>Value for Money</i> (VFM).....	77
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		80
3.1	Paradigma Penelitian.....	80
3.2	Metode Penelitian	81
3.3	Subyek Penelitian	83
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	85
3.4.1	Data Primer	86
3.4.2	Data Sekunder	88
3.5	Teknik Analisis Data	89
3.6	Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Data.....	91
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		93
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	93
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	93
4.1.2	Visi dan Misi	94
4.1.3	Filosofi dan Prinsip	94
4.1.4	Produk Perusahaan.....	95
4.1.5	Logo Perusahaan.....	98
4.1.7	Informasi Mitra	100
4.2	Hasil Penelitian.....	102
4.2.1	Tujuan Penelitian	102

4.2.2	Program <i>Customer Relations</i> PT Dipo Star Finance	110
4.2.3	Pelaksanaan Program <i>Customer Relations</i>	117
4.2.4	Hasil Program <i>Customer Relations</i>	128
4.3	Pembahasan.....	130
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		142
5.1	Kesimpulan.....	142
5.2	Saran	144
5.2.1	Saran Akademis	144
5.2.2	Saran Praktis	145
DAFTAR PUSTAKA.....		147
LAMPIRAN.....		151



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 4. 1 Tabel Pelaksanaan Program <i>Customer Relations</i> PT. DSF.....	109



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Modern Customer-Oriented Organization Chart.....	76
Gambar 4. 1 Promo Mitsubishi All Unit DSF	96
Gambar 4. 2 Produk/Layanan Dipo Star Finance	97
Gambar 4. 3 Logo Mocil.id by DSF	98
Gambar 4. 4 Logo Star Xperience by DSF	98
Gambar 4. 5 Logo Dipo Star Finance	98
Gambar 4. 6 Dealer Resmi Mitra DSF.....	101

