



**Implementasi Strategi *Public Relations* Pada PT. Hipernet Indodata  
Dalam Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan**

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh:**  
Ilyas Prasetya  
44219310002

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PROGAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ilyas Prasetya

NIM : 44219310002

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Implementasi Strategi Public Relations Pada PT. Hipernet  
Indodata Dalam Upaya Mempertahankan Loyalitas  
Pelanggan

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.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 13 September 2023



Ilyas Prasetya

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ilyas Prasetya

NIM : 44219310002

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Implementasi Strategi Public Relations Pada PT. Hipernet  
Indodata Dalam Upaya Mempertahankan Loyalitas  
Pelanggan

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 Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Dewi Ambarsari, S.Sos. M.IKom



NIDN : 0303047803

Ketua Penguji : Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si

NIDN : 0301117301

Penguji Ahli : Alifiah Ghaniyyu W., S.Ikom, M.Ikom

NIDN : 0303078802

(  )  
(  )  
(  )

Jakarta, 13 September 2023

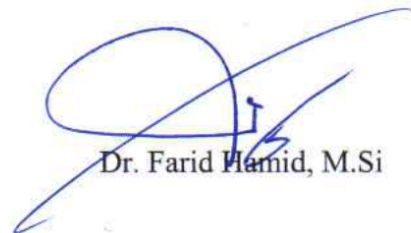
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si



Dr. Farid Hamid, M.Si

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan Syukur kita panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala, atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Strategi Public Relations Pada PT. Hipernet Indodata Dalam Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan”.

Penulis menyadari banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Oleh karena itu, sudah sepantasnya penulis dengan penuh hormat mengucapkan terimakasih dan mendoakan semoga Allah memberikan balasan terbaik kepada:

1. Ibu Dewi Ambarsari, S.Sos. M.IKom. selaku pembimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Dosen-dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Kedua orangtua serta keluarga saya yang telah memberikan support selama masa perkuliahan saya.
4. Serta teman dan orang-orang terdekat lainnya yang telah memberikan saya semangat dalam mengerjakan tugas.

Akhir kata penulis menyadari bahwa tidak ada yang sempurna, penulis masih melakukan kesalahan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis meminta maaf yang sedalam-dalamnya atas kesalahan yang dilakukan penulis. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik. Kebenaran datang dari Allah dan kesalahan datang dari diri penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan Ridho-Nya kepada kita semua.

Jakarta, 13 September 2023

Ilyas Prasetya

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ilyas Prasetya  
NIM : 44219310002  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Implementasi Strategi Public Relations Pada PT. Hipernet  
Indodata Dalam Upaya Mempertahankan Loyalitas  
Pelanggan

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, 13 September 2023

Yang menyatakan,

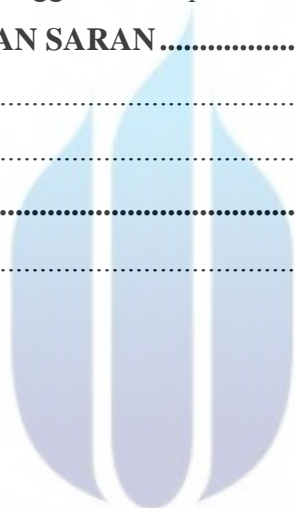


Ilyas Prasetya

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTACT .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Kajian Teoritis .....	10
2.2.1. Public Relations .....	10
2.2.2. Strategi Public Relations .....	17
2.2.3. Loyalitas Pelanggan .....	22
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	31
3.2 Metode Penelitian .....	31
3.3 Subjek Penelitian .....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.5 Teknik Analisis Data .....	33
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	34
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	36

4.1.1 Profil dan Sejarah PT. Hipernet Indodata.....	36
4.1.2 Visi dan Misi .....	37
4.1.3 Produk.....	39
4.1.4 Jaringan Usaha dan Pelanggan .....	42
4.1.5 Struktur Organisasi.....	43
4.2 Hasil Penelitian .....	43
4.2.1 Strategi Public Relations .....	44
4.3 Pembahasan.....	52
4.3.1 Tahapan Strategi PR CSA PT. Hipernet Indodata.....	52
4.3.2 Loyalitas Pelanggan PT. Hipernet Indodata .....	59
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>64</b>
5.1 Kesimpulan .....	64
5.2 Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>69</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu .....	9
------------------------------------	---



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Perusahaan.....	43
Gambar 4.2 Laporan Jumlah Pelanggan PT. Hipernet Indodata.....	62



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan .....	69
Lampiran 2 Hasil Wawancara.....	70
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara .....	76
Lampiran 4 CV.....	77



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA