



**AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONS ANGKRINGAN  
CRYPTO COFFEE DALAM PELAYANAN PELANGGAN**



**SKRIPSI**

**IRFAN FEBRIYANTO**

**44218110127**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2024**



**AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONS ANGKRINGAN  
CRYPTO COFFEE DALAM PELAYANAN PELANGGAN**



**SKRIPSI**

**IRFAN FEBRIYANTO**

**44218110127**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2024**

## LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irfan Febriyanto  
NIM : 44218110127  
Program Studi : Ilmu Komunikasi / *Public Relations*  
Judul Laporan Skripsi : *Aktivitas Customer Relations* Angkringan  
*Crypto Coffee* Dalam Pelayanan 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.

Jakarta, 15 Januari 2024



Irfan Febriyanto




## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Irfan Febriyanto  
NIM : 44218110127  
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations  
Judul Laporan Skripsi : Aktivitas Customer Relations Angkringan Crypto Coffee Dalam Pelayanan 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 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:


Pembimbing 1 : Riki Arswendi S.Sos., M.Ikom (  )  
NIDN : 0316088503  
Ketua Penguji : Andi Pajolloi Bate, M.A (  )  
NIDN : 0303069401  
Penguji Ahli : Marwan Mahmudi M.Si. (  )  
NIDN : 0311036703

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

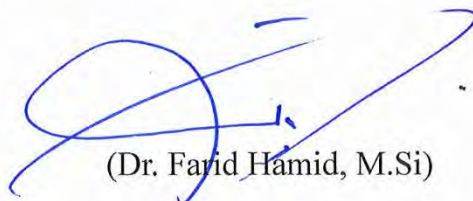
Jakarta, 15 Januari 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

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

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

  
(Dr. Farid Hamid, M.Si)

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Irfan Febriyanto  
NIM : 44218110127  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : *Aktivitas Customer Relations Angkringan Crypto Coffee* Dalam Pelayanan 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, 15 Januari 2024

Yang menyatakan,



Irfan Febriyanto

## KATA PENGATAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: *Aktivitas Customer Relations Angkringan Crypto Coffee Dalam Pelayanan Pelanggan*. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi (S.Ikom) bidang studi Public Relations di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Peneliti menyadari segala kelemahan dan keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan skripsi ini memperoleh banyak bantuan, bimbingan, dorongan dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin mengucapkan terimakasih dan penghormatan yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Riki Arswendi S.Sos., M.Ikom., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan saran-saran kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini, Ayah Sumiratno dan Ibu Endang Setyaningsih.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta
4. Bapak Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

5. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana yang telah memberikan izin kepada penulis dalam penulisan ini.
6. Ibu Siti Muslichatul, S.Ikom., M.Ikom. selaku Sekretaris Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
7. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku dosen Pembimbing Akademik
8. Bapak Marwan Mahmudi M.Si. selaku penguji sidang Tugas Akhir
9. Bapak Andi Pajolloi Bate, M.A selaku ketua sidang Tugas Akhir
10. Seluruh Dosen pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana khususnya bidang studi Public Relations.
11. Karyawan dan juga pemilik dari Angkringan Crypto Coffee yang telah memberikan izin untuk meneliti di lokasi, dan juga telah memberikan dukungan yang lebih.
12. Pasangan yang selalu mendukung selama perjuangan menempuh pendidikan perkuliahan, Fariha Roy.
13. Support system dari teman-teman kampus yang tidak pernah putus, Iman Shahputra, Sari Dewi, Tegar Boy Albaresi, Abiem Wahyu Pradana, Mochammad Fadhillah dan teman-teman seangkatan Public Relations yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Kajian Teoritis .....	17
2.2.1 Komunikasi.....	17
2.2.2 Komunikasi Organisasi.....	18
2.2.3 Public Relations .....	20
2.2.4 Internal Public Relations .....	22
2.2.5 Eksternal Public Relations.....	23
2.2.6 Customer Relationship Management (CRM) .....	24
2.2.7 Customer Relations.....	26
2.2.8 Fungsi dan Tujuan Customer Relations.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
3.1. Paradigma Penelitian .....	29



3.2. Metode Penelitian.....	30
3.3. Subyek Penelitian .....	31
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.4.1 Data Primer.....	34
3.4.2 Data Sekunder.....	36
3.5. Teknik Analisis Data .....	36
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	40
4.1.1 Sejarah Berdirinya Angkringan Crypto Coffee .....	40
4.1.2 Profil Narasumber.....	43
4.1.3 Visi dan Misi .....	44
4.1.4 Struktur Organisasi .....	46
4.2. Hasil Penelitian.....	47
4.2.1 Aktivitas Customer Relations Angkringan Crypto Coffee Untuk Mendapatkan Pelanggan.....	48
4.2.2 Aktivitas <i>Customer Relations</i> Angkringan Crypto Coffee Untuk Mempertahankan Pelanggan .....	65
4.2.3 Aktivitas <i>Customer Relations</i> Angkringan Crypto Coffee Untuk Meningkatkan Pelanggan .....	80
4.3. Pembahasan .....	90
4.3.1 Aktivitas <i>Customer Relations</i> Angkringan Crypto Coffee Untuk Mendapatkan Pelanggan.....	91
4.3.1.1 Promosi Media Sosial .....	93
4.3.1.2 Pelatihan Pelayanan .....	94
4.3.1.3 Suasana Angkringan Crypto Coffee .....	96
4.3.1.4 Program Customer Relations .....	97
4.3.2 Aktivitas <i>Customer Relations</i> Angkringan Crypto Coffee Untuk Mempertahankan Pelanggan .....	99
4.3.2.1 Pelayanan Pelanggan .....	100
4.3.2.2 Kualitas Produk .....	102

4.3.2.3 Hubungan Personal .....	103
4.3.2.4 Program Loyalitas .....	105
4.3.3 Aktivitas <i>Customer Relations</i> Angkringan Crypto Coffee Untuk Meningkatkan Pelanggan .....	106
4.3.3.1 Memanfaatkan Sumber Daya Komunitas .....	107
4.3.3.2 Konten Sosial Media <i>Instagram</i> .....	109
4.3.3.3 Pendekatan <i>Influencer</i> .....	112
4.3.3.4 Variasi Menu Angkringan Cypto Coffee .....	114
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>118</b>
5.1. Kesimpulan .....	118
5.2. Saran .....	119
5.2.1 Saran Akademis .....	119
5.2.2 Saran Praktis .....	120
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>121</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>125</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 3.1	List Narasumber .....	34
Tabel 4.1	Struktur Organisasi .....	45



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Tingkat Konsumsi Kopi Nasional 2015-2023 .....	1
Gambar 4.1	Angkringan <i>Crypto Coffee</i> .....	40
Gambar 4.2	Logo Angkringan <i>Crypto Coffee</i> .....	42
Gambar 4.3	Profil Instagram Angkringan <i>Crypto Coffee</i> .....	48
Gambar 4.4	Menu <i>Best Seller</i> Angkringan <i>Crypto Coffee</i> .....	55
Gambar 4.5	Suasana Angkringan <i>Crypto Coffee</i> .....	57
Gambar 4.6	Ciri Khas Gerobak Angkringan <i>Crypto Coffee</i> .....	58
Gambar 4.7	Program <i>Customer Relations</i> Angkringan <i>Crypto Coffee</i> ..	60
Gambar 4.8	Suasana Pendekatan Pelanggan .....	67
Gambar 4.9	Poster Program Spesial Angkringan <i>Crypto Coffee</i> .....	70
Gambar 4.10	Profil Instagram Komunitas Angkringan <i>Crypto Coffee</i> ...	78
Gambar 4.11	Konten Promosi Angkringan <i>Crypto Coffee</i> .....	79
Gambar 4.12	<i>Influencer</i> Angkringan <i>Crypto Coffee</i> .....	82
Gambar 4.13	Variasi Menu Ankringan <i>Crypto Coffee</i> .....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara Internal .....	125
Lampiran 2: Pedoman Wawancara Eksternal.....	126
Lampiran 3: Transkrip Wawancara Informan.....	127
Lampiran 4: Transkrip Wawancara Key Informan.....	132
Lampiran 5: Transkrip Wawancara Informan.....	138
Lampiran 6: Transkrip Wawancara Informan.....	143
Lampiran 7: Transkrip Wawancara Informan.....	147
Lampiran 8: Transkrip Wawancara Informan.....	150
Lampiran 9: Pedoman Observasi.....	153
Lampiran 10: Surat Permohonan Wawancara Penelitian .....	154
Lampiran 11: Surat Keterangan Penelitian Angkringan Crypto .....	155
Lampiran 12: Dokumentasi Penelitian .....	156
Lampiran 13: Curriculum Vitae (CV) .....	157



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA