



**STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER RELATIONS*
DALAM MELAYANI PELANGGAN MELALUI
PROGRAM *EVENT* MUSIK JACK JAMZ DI *GRAND
MANHATTAN CAFÉ* JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

MERCU BUANA

Disusun oleh :

**RUDOLF NAPITUPULU
44212110158**

**PROGRAM STUDI *PUBLIC RELATIONS*
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

LEMBAR PERNYATAAN

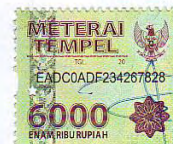
Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : **Rudolf Napitupulu**
NIM : **44212110158**
Fakultas : **Ilmu Komunikasi**
Bidang Studi : **Public Relations**
Judul Skripsi : **Strategi Komunikasi Customer Relations Dalam Melayani Pelanggan Melalui Event Jack Jamz Di Grand Manhattan Café Jakarta.**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan tata tertib di Universitas Mercu Buana

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar.

Penulis,



(Rudolf Napitupulu)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER RELATIONS*
DALAM MELAYANI PELANGGAN MELALUI
PROGRAM *EVENT* MUSIK JACK JAMZ DI *GRAND
MANHATTAN CAFÉ* JAKARTA**

Nama : **Rudolf Napitupulu**

NIM : **44212110158**

Fakultas : **Ilmu Komunikasi**

Bidang Studi : ***Public Relations***

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 07 Maret 2017

Mengetahui,

Pembimbing

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER RELATIONS*
DALAM MELAYANI PELANGGAN MELALUI
PROGRAM *EVENT* MUSIK JACK JAMZ DI *GRAND*
MANHATTAN CAFÉ JAKARTA

Nama : Rudolf Napitupulu

NIM : 44212110158

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 07 Maret 2017

Ketua Sidang,
Enjang Pera Irawan, M.Ikom

(.....)

Penguji Ahli,
Novi Erlita, MA

(.....)

Pembimbing I
Dr. Farid Hamid, M.Si

(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER RELATIONS*
DALAM MELAYANI PELANGGAN MELALUI
PROGRAM *EVENT* MUSIK JACK JAMZ DI *GRAND*
MANHATTAN CAFÉ JAKARTA

Nama : Rudolf Napitupulu

NIM : 44212110158

Fakultas : Ilmu Komunikasi


Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 07 Maret 2017
Disetujui dan diterima oleh,

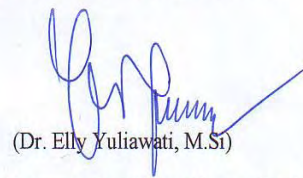
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Pembimbing

Ketua Bidang Studi *Public Relations*




(Dr. Farid Hamid, M.Si)



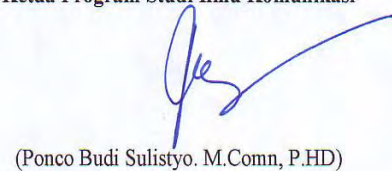
(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)



(Ponco Budi Sulistyono, M.Comn, P.HD)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Peneliti panjatkan kepada Tuhan YME atas segala berkah dan kesehatan yang telah diberikan, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul:” **Strategi Komunikasi Customer Relations Dalam Melayani Pelanggan Melalui Program *Event* Musik Jack Jamz Di Grand Manhattan Cafe Jakarta**”.

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memenuhi syarat kelulusan Strata Satu Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi *Public Relations* di Universitas Mercu Buana.

Setiap manusia tidak pernah luput dari kesalahan, Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu segala kritik dan saran pembaca untuk memperbaiki Skripsi ini sangat peneliti apresiasi. Dengan segala kekurangan dan kelebihanannya, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Agustina Zubair M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.si., selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana
3. Ibu Novi Erlita, S.Sos, M.A., selaku sekretaris Konsentrasi Public Realties atas saran dan masukannya
4. Bapak Dr. Farid Hamid. M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah memeberikan saran dan petunjuk dalam mengerjakan skripsi ini
5. Orang Tua Penulis, Ibu Ruslan Simanjuntak dan Alm. Bapak Edison Napitupulu atas supot dan doanya

6. Kakak Alm. Surtani Rotua Napitupulu, Luhut Damora Napitupulu, Charles Napitupulu dan ponakan saya Herlina pangaribuan
7. Kepada keluarga besar Palace Karaoke, Bapak Leo dan beserta staff yang saya sangat cintai dan hormati
8. Sahabat dari Universitas Mercu Buana Menteng: Rini Herawaty, Risma andriastuty, Mega Rosalita, Maurina Arlia, Wahyu nengsi, Rajib Bilal, Agus Zulfakar,
9. Rekan-rekan Jurusan Public Relations angkatan 21 kelas PKK Universitas Mercu Buana Menteng
10. Direksi dan rekan-rekan di PT. Mulia Sejahtera Abadi (Grand Manhttan café): Bapak Suardi, Ibu Angel Kho, Ibu Yuliana Paembonan, Bapak Gerardus rubong, Bapak Ridwan.
11. Sahabat yang selalu di hati dan selalu mendukung dalam perkuliahan dan pekerjaan
12. Kaka dan sahabat yang selalu hadir dan mendukung semua kegiatan saya : Ibu Maya Dan uci
13. Kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung terselesainya skripsi ini yang tidak mungkin penulis sebutkan satu-satu disini namun mendapatkan tempat yang besar dihati penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini tentu jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran sangat penulis harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini dan untuk pelajaran bagi kita semua dalam pembuatan skripsi-skripsi yang lain di masa mendatang. Semoga dengan adanya skripsi ini kita dapat belajar bersama demi kemajuan kita dan kemajuan ilmu pengetahuan.

Jakarta, Desember 2016

Penulis

DAFTAR ISI

COVER JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian	10
1.3 Identifikasi Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Komunikasi	14
2.1.1 Pengertian Komunikasi	14
2.1.2 Proses Komunikasi.....	16
2.1.3 Tujuan Komunikasi.....	18
2.2 Public Relations	20
2.2.1 Publik Kegiatan PR.....	22
2.2.2 Peran dan Fungsi PR.....	23
2.2.3 Strategi PR	27
2.2.4 Tujuan dan Sasaran PR	30
2.2.5 Sasaran Khusus Strategi PR.....	32
2.3 Eksternal Relation	33
2.4 Management Customer Relations (CRM).....	37
2.4.1 Pengertian CRM.....	37
2.4.2 Pengertian Strategi Manajemen	38
2.4.3 Proses Manajemen Strategi PR	42
2.4.4 Perumusan Strategi.....	45
2.4.5 Implementasi Strategi	45
2.5 Customer Relations	48
2.5.1 Pengertian Customer Relations	48
2.5.2 Tujuan Customer Relations.....	52
2.5.3 Customer	53
2.5.4 Perencanaan Program Hubungan Pelanggan	54
2.5.5 Hubungan Harmonis Pelanggan.....	60

2.6 Special Event.....	63
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Paradigma.....	69
3.2 Metodologi Penelitian	71
3.3 Subyek Penelitian.....	72
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	73
3.5 Teknik Analisis Data.....	75
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Obyek Penelitian	
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Mulia Sejahtera Abadi	78
4.1.2 Logo Perusahaan	80
4.1.3 Struktur Organisasi	81
4.2 Hasil Penelitian	87
4.2.1 Fact Finding	87
4.2.2 Perencanaan Dan Pengambilan Keputusan.....	89
4.2.3 Mengkomunikasikan Dan Pelaksanaan.....	94
4.2.4 Mengevaluasi	103
4.3 Pembahasan.....	106
4.3.1 Fact Finding	107
4.3.2 Perencanaan Dan Pengambilan Keputusan.....	108
4.3.3 Mengkomunikasikan Dan Pelaksanaan.....	109
4.3.4 Mengevaluasi	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN	
- Pedoman Wawancara	
- Hasil Transkrip Wawancara	
- Lampiran Dokumentasi Foto	
- CV	