



**PENERAPAN CUSTOMER SERVICE COMMITMENT PADA PT. SARI  
COFFEE INDONESIA DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS  
PELANGGAN**

**TUGAS AKHIR  
SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Disusun oleh:

**RAFID ANANDA SYAHRIN**

**44218110120**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**JURUSAN PUBLIC RELATIONS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2024**

## HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rafid Ananda Syahrin  
NIM : 44218110120  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : Penerapan Customer Service Commitment pada PT. Sari Coffee Indonesia dalam 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.

Jakarta, 10 Januari 2024



Nama Mahasiswa.

## HALAMAN PENGESAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rafid Ananda Syahrin  
NIM : 44218110120  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : Penerapan Customer Service Commitment pada PT. Sari Coffee Indonesia dalam 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 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Suryaning Hayati SE, MM, M.Ikom  
NIDN : 0322088201

(  )

Ketua Penguji : Kurniawan Prasetyo, M.Ikom  
NIDN : 0316129201

(  )

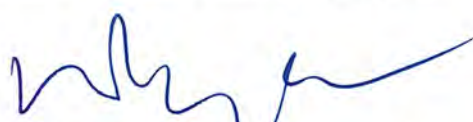
Penguji Ahli : Siti Muslichatul Mahmudah M.Ikom  
NIDN : 0326089202

(  )

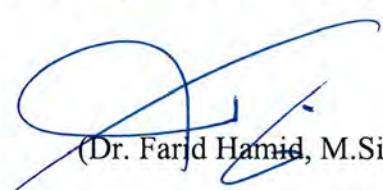
Jakarta, 10 Januari 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

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

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

  
(Dr. Farid Hamid, M.Si)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, Proposal Riset Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buanadapat disusun dengan baik. Proposal Riset Komunikasi disusun guna membantu memberikan arahan kepada mahasiswa dalam Menyusun untuk Tugas Akhir.

Dalam Tugas Akhir ini dijelaskan pengertian-pengertian terkait dengan Implementasi Budaya Kerja, Pengertian Komunikasi, Implementasi Pada Starbucks Reserve Intercontinental Pondok Indah. Secara garis besar, skemaproposal Riset komunikasi dijelaskan di dalam tulisan ini adalah terdiri dari, Latar Belakang, Tinjauan Pustaka, Metodologi Penelitian.

Dengan selesainya Tugas Akhir ini, Peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dosen Pembimbing, Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom. yang sudah sangat membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan proposal skripsi ini dari awal hingga akhir. Terima kasih banyak ibu surnyning atas semua motivasi, arahan, kesabaran yang telah diberikan.
2. Kaprodi Ilmu Komunikasi, Dr. Farid Hamid, M.Si, yang sudah membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terimakasih banyak pak.
3. Dekan Fikom, Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si, yang sudah membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terimakasih banyak pak
4. Orang Tua Peneliti, (Ayah) Alpisyahrin, (Ibu) Eli Suryani. Terimakasih banyak untuk mama dan papa yang sudah menyayangi, mencintai, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Kakak Kandung, Anissa Febrina Syahrin, Terimakasih untuk kakak yang selalu mendengarkan keluh kesah saya, memberikan motivasi dan arahan.

6. Sahabat Reza, Terimakasih banyak sudah membantu saya sedari awal dalam Menyusun proposal ini. Terimakasih sudah meluangkan waktu untuk menemani saya dalam melakukan penelitian ini. Terimakasih sudah selalu mendengarkan semua keluh kesah saya selama ini.
7. Sahabat, Endita, Ari, Endina, Fabian, Adrian, Antony, Retta, Tasya, Richo, Isma, dan orang-orang terdekat lainnya yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Semoga Tugas Akhir Ini bermanfaat dan dapat mendukung tercapainya tujuan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana. Terima kasih.





## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Rafid Ananda Syahrin  
NIM : 44218110120  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : Penerapan Customer Service Commitment pada PT. Sari Coffee Indonesia dalam 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, 10 Januari 2024

Yang menyatakan,

MERCU BUANA



( Rafid Ananda Syahrin )



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations  
Rafid Ananda Syahrin  
44218110120

Penerapan Customer Service Commitment pada PT. Sari Coffee Indonesia dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Bibliografi: 5 Bab 65 Hal + 15 lampiran + 10 Buku + 5 Jurnal + 5 Internet

### **Abstrak**

Komunikasi merupakan salah satu aktivitas yang dilakukan oleh setiap orang. Esensi dasar manusia sebagai makhluk sosial tidak bisa hidup sendiri sehingga dalam keadaan apapun itu manusia akan membutuhkan orang lain di kehidupannya. Komunikasi bisa di katakan sebagai salah satu alat untuk berinteraksi antara setiap individu atau satu sama lain dalam menyampaikan pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penerapan Customer Service Commitment pada PT. Sari Coffee Indonesia dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan paradigma konstruktivisme, sedangkan pengumpulan data melalui wawancara secara langsung.

Hasil dari penelitian ini adalah, penerapan customer service commitment yang bertujuan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan di starbucks reserve intercontinental pondok indah. Dalam implementasinya dengan melakukan *5point* yang terdapat pada customer service commitment dengan baik dalam mendapatkan loyalitas dari seluruh pelanggan. Bentuk loyalitas yang di dapatkan seperti, mendapatkan customer biasa yang menjadi customer reguler.

**Kata Kunci :** Penerapan Customer Service Commitment, Public Relations, Customer Relations, Loyallitas, Pelanggan.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations  
Rafid Ananda Syahrin  
44218110120

Penerapan Customer Service Commitment pada PT. Sari Coffee  
Indonesia dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Bibliografi: 5  
Bab 65 Hal + 15 lampiran + 10 Buku + 5 Jurnal + 5 Internet

### **Abstract**

Communication is an activity carried out by everyone. The basic essence of humans as social creatures cannot live alone, so in whatever circumstances humans will need other people in their lives. Communication can be said to be a tool for interacting between individuals or each other in conveying messages conveyed by the communicator to the communicant.

This research aims to find out how the Customer Service Commitment is implemented at PT. Sari Coffee Indonesia in Maintaining Customer Loyalty. This research uses a qualitative descriptive method with a constructivism paradigm, while data collection is through direct interviews.

The results of this research are the implementation of customer service commitment which aims to maintain customer loyalty at Starbucks Reserve Intercontinental Pondok Indah. In its implementation, the 5 points contained in customer service commitment are carried out well in gaining loyalty from all customers. The form of loyalty you get is like getting regular customers who become regular customers.

**Keywords:** Implementation of Customer Service Commitment, Public Relations, Customer Relations, Loyalty, Customers.



## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                           | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>                       | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                       | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                           | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b> | <b>vi</b>   |
| <b>Abstrak.....</b>                                  | <b>vii</b>  |
| <b>Abstract.....</b>                                 | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                               | <b>ix</b>   |
| <b>BAB I.....</b>                                    | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                              | <b>1</b>    |
| 1.2 Fokus Penelitian .....                           | 9           |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                           | 9           |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                          | 9           |
| <b>BAB II .....</b>                                  | <b>11</b>   |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                        | <b>11</b>   |
| 2.1 Penelitian Terdahulu.....                        | 11          |
| 2.2 Komunikasi Interpersonal .....                   | 17          |
| 2.2.1 Proses Komunikasi Interpersonal .....          | 23          |
| 2.2.2 Fungsi Komunikasi Interpersonal.....           | 24          |
| 2.2.3 Efektivitas Komunikasi Interpersonal .....     | 24          |
| 2.3 Public Relations.....                            | 27          |
| 2.4 Tujuan Public Relations .....                    | 28          |
| 2.5 Customer Relations .....                         | 30          |
| 2.5.1 Strategi Customer Relations .....              | 32          |
| 2.6. Loyalitas .....                                 | 33          |
| <b>BAB III.....</b>                                  | <b>38</b>   |
| <b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                   | <b>38</b>   |
| 3.1 Paradigma Penelitian .....                       | 38          |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.2 Metode Penelitian .....                                  | 39        |
| 3.3 Subjek Penelitian .....                                  | 39        |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data .....                            | 40        |
| 3.5 Teknik Analisis Data .....                               | 43        |
| 3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....                  | 44        |
| <b>BAB IV .....</b>  | <b>46</b> |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                 | <b>46</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....                     | 46        |
| 4.1.1 Latar Belakang .....                                   | 46        |
| 4.1.2 Visi dan Nilai Perusahaan .....                        | 48        |
| 4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....                   | 49        |
| 4.2 Hasil Penelitian .....                                   | 51        |
| 4.2.1 Kepuasan Pelanggan (Satisfaction) .....                | 54        |
| 4.2.2 Kemudahan Pelanggan (Choice reduction and habit) ..... | 54        |
| 4.2.3 Kepercayaan Pelanggan (Trust) .....                    | 56        |
| 4.2.4 Customer Service Commitment .....                      | 58        |
| 4.3 Hasil Observasi .....                                    | 67        |
| 4.4 Pembahasan .....   | 73        |
| <b>BAB V .....</b>   | <b>76</b> |
| <b>PENUTUP .....</b>   | <b>76</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....   | 76        |
| 5.2.1 Saran Akademis .....                                   | 77        |
| 5.2.2 Saran Praktis .....                                    | 77        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                  | <b>78</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>  | <b>80</b> |