



**STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER RELATIONS DALAM  
MEMBANGUN KEPERCAYAAN KLIENPT. SINAR JERNIH SARANA  
(Periode Tahun 2014)**

**SKRIPSI**

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

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Disusun Oleh:

**EVA MARLINA SIANTURI**

**44212120300**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2015**



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

Judul : **Strategi Customer Relations PT. Sinar Jernih Sarana dalam  
Membangun Kepercayaan PT. Sinar Jernih Sarana (Periode  
Tahun 2014)**

Nama : Eva Marlina Sianturi

NIM : 44212120300

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations



**UNIVERSITAS**  
**MERCU BUANA**

Jakarta, 23 Februari 2015

Mengetahui,

Pembimbing

(Siti Dewi Sri Ratna Sari, M.Si)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : **Strategi Customer Relations PT. Sinar Jernih Sarana dalam Membangun Kepercayaan PT. Sinar Jernih Sarana (Periode Tahun 2014)**

Nama : Eva Marlina Sianturi

NIM : 44212120300

Fakultas : Ilmu Komunikasi

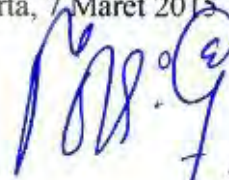
Bidang Studi : Public Relations

**UNIVERSITAS**  
**MERCU BUANA**

Jakarta, 7 Maret 2015

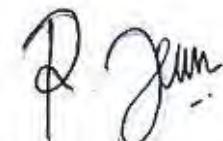
**Ketua Sidang**

Novi Erlita, M.A

  
(.....)

**Penguji Ahli**

Rika Jessica Rahma, M.Si

  
(.....)

**Pembimbing**

Siti Dewi Sri Ratna Sari, M.Si

  
(.....)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : **Strategi Customer Relations PT. Sinar Jernih Sarana dalam Membangun Kepercayaan PT. Sinar Jernih Sarana (Periode Tahun 2014)**

Nama : Eva Marlina Sianturi

NIM : 44212120300

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 16 Maret 2015

Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing**

(Siti Dewi Sri Ratna Sari, M.Si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

**Ketua Bidang Studi**

(Dr. Elly Yuliani, M.Si)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan kasihNya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sempurna dengan kekurangannya. Selama melakukan penelitian serta dalam penyusunan hasil penelitian bukanlah hal yang mudah, dengan kerja keras dan pengorbanan akhirnya penyusunan skripsi dengan judul “Strategi Customer Relationsdalam Membangun Kepercayaan Klien PT. Sinar Jernih Sarana” dapat diselesaikan.

Penelitian beserta penulisan skripsi ini dilakukan dalam memenuhi salah satu syarat, untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S-1) Universitas Mercu Buana fakultas Ilmu Komunikasi jurusan Public Relations. Mustahil peneliti bisa menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini tanpa motivasi yang datang dari diri sendiri beserta kerja keras yang disempurnakan dengan doa terhadap Yang Maha Kuasa.

Peneliti menyadari pengaruh setiap motifasi, arahan, bantuan dan kemudahan yang didapatkan membuat peneliti merasa terbantu. Dengan menyadari peran dari berbagai pihak yang berada disekeliling peneliti selama melakukan penelitian ini, sangat berpengaruh terhadap proses pembuatan skripsi ini. Untuk itu dengan segenap kerendahan hati, penulis sangat berterima kasih untuk setiap kemudahan dan bantuan dari :

1. Ibu SitiDewi Sri Ratna Sari, M.Si, peneliti menyadari betul arti dari pembimbing sangat penting dalam sebuah penelitian. Melalui bimbingan dan masukan – masukan serta kemudahan yang diberikan beliau, membuat peneliti mendapatkan ilmu serta pengalaman yang baru dalam sebuah

penelitian. Tanpa bimbingan dan motivasi beliau, peneliti tidak bisa melewati tahap demi tahap penelitian ini. Dengan segenap kerendahan hati, peneliti ingin berterima kasih yang sedalam dalamnya buat kesediaan beliau yang telah membimbing peneliti selama beberapa bulan ini.

2. Ayah dan Ibu tercinta yang menjadi penyemangat peneliti untuk melanjutkan pendidikan serta menyelesaikan pendidikan dengan sebaik mungkin. Walau tanpa kehadiran beliau yang sangat tercinta, peneliti ingin tetap menjadi pribadi yang bisa membanggakan beliau. Peneliti menyadari, kerja keras beliau menjadi pendorong untuk melakukan yang terbaik sebagai tanda terima kasih atas semua pengorbanan beliau.
3. Kepada segenap karyawan PT. Sinar Jernih Sarana, yang telah bersedia dan mengizinkan peneliti riset di kantor serta memberikan informasi, baik dalam wawancara maupun dalam bentuk data. Terima kasih juga telah memotivasi peneliti untuk mendalami cara mejalin hubungan baik dengan klien.

Besar harapan peneliti, hasil penelitan ini bisa bermanfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi dan khususnya perusahaan tempat dimana peneliti melakukan penelitian.

Semoga karya yang sederhana ini menjadi awal produktivitas pribadi peneliti di masa yang akan datang

Jakarta, 03 Januari2015

Peneliti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI .....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAKSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	xi

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1. Manfaat Akademis .....	9
1.4.2. Manfaat Praktis .....	10
1.4.3. Manfaat Sosial.....	10

### **BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Komunikasi .....	11
2.2. Public Relations .....	14
2.2.1. Pengertian Public Relations .....	14
2.2.2. Peran Public Relations .....	14
2.2.3. Strategi Public Relations .....	16

2.2.4. Khalayak Public Relations .....	18
2.3. Customer Relations .....	21
2.3.1. Pengertian Customer Relations .....	21
2.3.2. Tugas dan Fungsi Customer Relations .....	23
2.3.3. Aktivitas Customer Relations.....	24
2.4. Pelanggan/Klien .....	25
2.5. Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) Pelanggan .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Paradigma.....	28
3.2. Metode Penelitian.....	30
3.3. Subjek Penelitian.....	31
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.4.1. Data Primer .....	32
3.4.2. Data Sekunder .....	34
3.5. Teknik Analisis Data .....	35
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	38
4.1.1. Sejarah PT. Sinar Jernih Sarana .....	38
4.1.2. Visi dan Misi PT. Sinar Jernih Sarana .....	40
4.1.3. Logo PT. Sinar Jernih Sarana.....	41
4.1.4. Klien PT. Sinar Jernih Sarana .....	41
4.1.5. Struktur Organisasi PT. Sinar Jernih Sarana .....	41

4.2.	Hasil Penelitian .....	48
4.2.1.	<i>Fact Finding</i> .....	50
4.2.2.	<i>Planning and Programming</i> .....	54
4.2.3.	<i>Taking Action and Communicating</i> .....	57
4.2.4.	<i>Evaluating</i> .....	62
4.3.	Pembahasan .....	64

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1.	Kesimpulan.....	70
5.2.	Saran.....	71
5.2.1.	Saran Teoritis/Akademis .....	71
5.2.2.	Saran Praktis.....	72

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **RIWAYAT HIDUP**

