



**“COSTUMER RELATIONS  
PT. AKTIVASI COMMUNICATION TERPADU DALAM  
MEMPERTAHANKAN KEPERCAYAAN PELANGGAN”  
(PERIODE AGUSTUS 2016 – JANUARI 2017)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata (S1)  
Ilmu Komunikasi

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
Disusun Oleh :  
**YOSHINTA PUSPA NINGTYAS  
44213010019**

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



## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **CUSTOMER RELATIONS PT. AKTIVASI  
COMMUNICATION TERPADU DALAM  
MEMERTAHANKAN KEPERCAYAAN  
PELANGGAN (PERIODE AGUSTUS 2016-  
JANUARI 2017)**

Nama : Yoshinta Puspa Ningtyas

NIM : 44213010019

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 09 Juni 2017

Mengetahui,

Pembimbing

(Yuni Tresnawati, M.Ikom)



## LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **CUSTOMER RELATIONS PT. AKTIVASI  
COMMUNICATION TERPADU DALAM  
MEMERTAHANKAN KEPERCAYAAN  
PELANGGAN (PERIODE AGUSTUS 2016-  
JANUARI 2017)**

Nama : Yoshinta Puspa Ningtyas

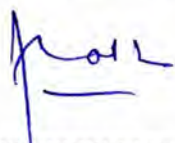
NIM : 44213010019

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations


Jakarta, 16 Juni 2017

Ketua Sidang,  
Marwan Mahmudi, M.Si



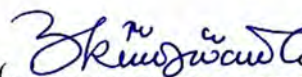
(.....)

Penguji Ahli,  
Suryaning Hayati, M.Ikom



(.....)

Pembimbing I  
Yuni Tresnawati, M. Ikom



(.....)

### LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **CUSTOMER RELATIONS PT. AKTIVASI  
COMMUNICATION TERPADU DALAM  
MEMERTAHANKAN KEPERCAYAAN  
PELANGGAN (PERIODE AGUSTUS 2016-  
JANUARI 2017)**

Nama : Yoshinta Puspa Ningtyas

NIM : 44213010019

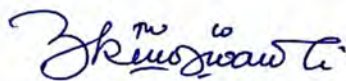
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 16 Juni 2017

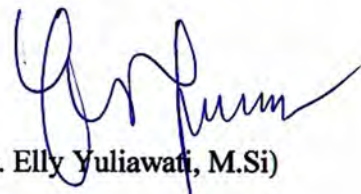
Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing**



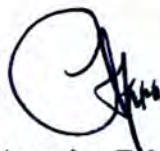
(Yuni Tresnawati, S.Sos, M.Ikom)

**Ketua Bidang Studi Public Relations**



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**



(Dr. Agustina Zubari, M.Si)

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**



(Ponco Budi Sulisty, M.Comm., Ph.D)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis hantarkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Customer Relations PT. Aktivasi Communication Terpadu Dalam Mempertahankan Kepercayaan Pelanggan (Periode Agustus 2016 - Januari 2017)”. Memiliki tujuan sebagai persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) komunikasi Bidang Public Relations. Berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, saran dan motivasi. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Yuni Tresnawati M.Ikom selaku Dosen Pembimbing yang sangat banyak membantu penulis dalam memberikan waktu, arahan serta ilmu yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Agustina Zubair M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi telah membantu penulis dalam memberikan arahan dalam menyelesaikan tugas proposal skripsi ini.
3. Ibu Elly Yuliawati, Dr. M.Si, selaku Ketua Bidang Studi Public Relations yang telah membantu penulis dalam memberikan arahan dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
4. Bpk Diesta Octaviansyah sebagai Kepala Ideology serta rekan-rekan karyawan PT. Aktivasi Communication Terpadu (ACT) yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam memberikan informasi yang diperlukan untuk pembuatan skripsi ini.

5. Para Dosen jurusan Public Relations yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan di FIKOM Universitas Mercu Buana.
6. Kepada kedua orang tua saya yang tidak henti – hentinya mendukung dan mendoakan penulis dalam pembuatan proposal skripsi serta keluarga besar yang telah banyak memberikan nasehat – nasehatnya.
7. Teman – teman Public Relations 2013, teman-teman persekutuan di GBIC dan MIB, serta teman-teman Happy Family, The Rumpiess, Pancasila yang telah banyak memberikan dukungan, masukan serta doa kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Dan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Penulis mengucapkan banyak terima kasih. Penulis menyadari keterbatasan dan kekurangan dalam penyusunan proposal skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat berguna bagi penulis.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umum sekalian. Terima Kasih.

Jakarta, Juni 2017

Penulis,

Yoshinta Puspa Ningtyas

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABLE</b> .....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	8
1.3. Identifikasi Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.5.2 Manfaat Praktis.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
2.1 Komunikasi .....	11
2.1.1 Definisi Komuniasi .....	11
2.2 Komunikasi Organisasi.....	13
2.2.1 Definisi Komunikasi Organisasi .....	13
2.2.2 Bentuk-Bentuk Komunikasi Organisasi.....	14
2.2.3 Dimensi-Dimensi Komunikasi Organisasi .....	15
2.3 Public Relations.....	17
2.3.1 Definisi Public Relations.....	17
2.3.2 Peran Public Relations .....	18
2.3.3 Kegiatan Public Relations .....	19

2.4	Customer Relations.....	20
2.4.1	Definisi Customer Relations .....	20
2.4.2	Tujuan Customer Relations.....	23
2.4.3	Aktivitas Customer Relations .....	24
2.5	Pelanggan .....	27
2.5.1	Definisi Pelanggan .....	27
2.6	Kepercayaan (Trust) .....	28
2.6.1	Definisi Kepercayaan (Trust) .....	28
2.6.2	Indikator Kepercayaan (Trust).....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>33</b>
3.1	Paradigma penelitian .....	33
3.2	Tipe penelitian.....	33
3.3	Metode penelitian .....	34
3.4	Subyek Penelitian .....	35
3.4.1	Key Informan .....	35
3.4.2	Informan .....	36
3.5	Teknik pengumpulan data .....	37
3.5.1	Data primer.....	38
3.5.2	Data sekunder .....	38
3.6	Teknik analisa data .....	39
3.7	Teknik keabsahan data .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>43</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
4.1.1	Profile PT. Aktivasi Communication Terpadu .....	43
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan .....	46
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan .....	46
4.1.4	Job Desk Customer Relations Perusahaan .....	47
4.2	Hasil Penelitian .....	48
4.2.1	Mendapatkan Pelanggan Baru ( <i>Acquire</i> ) .....	48



4.2.2 Meningkatkan Hubungan Dengan Pelanggan ( <i>Enhance</i> ) .....	56
4.2.3 Mempertahankan Pelanggan ( <i>Retain</i> ) .....	62
4.3 Pembahasan .....	74
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	89
5.1 Kesimpulan .....	89
5.2 Saran .....	92
5.2.1 Saran Akademis .....	93
5.2.2 Saran Praktis .....	93

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.2.1.2	Contoh Cover Concept Proposal .....	54
Gambar 4.2.3.1	Foto Plakat MJFC Sebagai Item Bonus .....	72
Gambar 4.2.3.2	Ilustrasi Kartu Undangan Sebagai Item Bonus .....	72
Gambar 4.2.3.3	Foto <i>Greeting Season Card</i> untuk Pelanggan .....	74



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.1.2	Event Service .....	44
Tabel 4.1.1.3	Event Process .....	44
Tabel 4.1.2.1	Struktur Organisasi PT. Aktivasi Communication Terpadu	46
Tabel 4.2.1.1	Ilustrasi Service 3C .....	51

