



**AKTIVITAS KOMUNIKASI PAPI ORANGE FLOAT DALAM
MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN DI OUTLET
GELORA BUNG KARNO JAKARTA**

SKRIPSI

MUHAMMAD IRFAN ASNUR

44217110086

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Irfan Asnur

NIM : 44217110086

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Aktifitas Komunikasi Papi Orange Float Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan di Outlet Gelora Bung Karno Jakarta

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, 6 Maret 2024

UNIVERSITA
MERCU BUANA



Muhammad Irfan Asnur

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Irfan Asnur

NIM : 44217110086

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Aktiřitas Komunikasi Papi Orange Float Dalam
Membangun Loyalitas Pelanggan di Outlet Gelora Bung Karno

Jakarta

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 : Dr. Irmulansati Tomohardjo, S. H., M (.....)

NIDN : 033007730

Ketua Penguji : Andi Pajolloi Bate, MA. (.....)

NIDN : 0303069401

Penguji Ahli : Dudi Hartono, M.IKom (.....)

NIDN : 0320037307

UNIVERSITAS

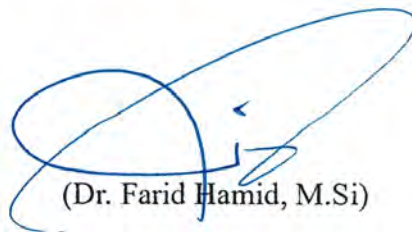
Jakarta 6 Maret 2024
Mengetahui,
MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



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



(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 : Muhammad Irfan Asnur
NIM : 44217110086
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Aktifitas Komunikasi Papi Orange Float Dalam
Membangun Loyalitas Pelanggan di Outlet Gelora
Bung Karno Jakarta

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, 6 Maret 2024



Muhammad Irfan Asnur

ABSTRAK

Nama : Muhammad Irfan Asnur
NIM : 44217110086
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Aktifitas Komunikasi Papi Orange Float Dalam
Membangun Loyalitas Pelanggan di Outlet Gelora Bung Karno
Jakarta
Pembimbing : Dr. Irmulansati Tomohardjo, S. H., M

Loyalitas merupakan aspek penting dalam penilaian kinerja yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaan, jabatan, dan organisasi secara menyeluruh. Di sisi lain, Papi Orange Float, sebuah usaha di industri makanan dan minuman, memiliki tujuan untuk mencapai penjualan yang sesuai dengan visi pendirinya. Namun, tantangan-tantangan dalam bisnis menjadi ujian penting, di mana kesiapan mental dalam menghadapi berbagai tantangan menjadi kunci keberhasilan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi aktivitas komunikasi Papi Orange Float dalam membangun loyalitas pelanggan di lokasi Gelora Bung Karno.

Paradigma konstruktivisme digunakan untuk memahami bagaimana aktivitas komunikasi memengaruhi loyalitas pelanggan dalam konteks tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan melibatkan informan kunci, informan pendukung, dan informan utama. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang praktik komunikasi dan loyalitas pelanggan dalam konteks bisnis Papi Orange Float. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam. Sehingga, teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi metode.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis strategi komunikasi yang dilakukan oleh Papi Orange Float, terlihat bahwa upaya yang dilakukan oleh pemilik, manajer, dan karyawan sangatlah relevan dengan konsep komunikasi organisasi yang mencakup komunikasi langsung dan mediated. Mereka memperhatikan faktor-faktor internal dan eksternal dalam meningkatkan aktivitas komunikasi, serta menggunakan berbagai metode komunikasi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan .

Kata Kunci: Aktivitas Komunikasi, Strategi, Loyalitas Pelanggan,

ABSTRACT

Name : Muhammad Irfan Asnur
NIM : 44217110086
Study Program : Ilmu Komunikasi
Title Internship Report: Papi Orange Float's Communication Activities to Build
Customer Loyalty at the Gelora Bung Karno Jakarta Outlet
Counsellor : Dr. Irmulansati Tomohardjo, S. H., M

Loyalty is an important aspect in performance assessment, encompassing allegiance to the job, position, and organization as a whole. On the other hand, Papi Orange Float, a business in the food and beverage industry, aims to achieve sales aligned with its founder's vision. However, business challenges serve as crucial tests, where mental readiness in facing various obstacles is the key to success. This study aims to explore Papi Orange Float's internal communication activities in building customer loyalty at the Gelora Bung Karno location.

The constructivist paradigm was employed to understand how internal communication activities influence customer loyalty in that context. This research applied a descriptive qualitative method involving key informants, supporting informants, and primary informants. Therefore, this study was expected to provide a deeper understanding of internal communication practices and customer loyalty in the context of the Papi Orange Float business. Data collection techniques involved in-depth interviews, with data validity checked using methodological triangulation.

The results indicate that the analysis of internal communication strategies undertaken by Papi Orange Float demonstrates the relevance of efforts made by owners, managers, and employees to organizational communication concepts, encompassing both direct and mediated communication. They pay attention to internal and external factors to increase communication activities and employ various communication methods to enhance customer loyalty.

Keywords: Communication Activities, Strategies, Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT atas berkah dan rahmat hidayah dan karuniaNya karena sudah memberikan kelancaran dalam proses pembuatan skripsi, dengan judul “Aktifitas Komunikasi Papi Orange Float Terhadap Membangun Loyalitas Pelanggan di Outlet Gelora Bung Karno Jakarta”. Saya menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Irmulansati Tomohardjo, S. H., M. selaku Dosen Pembimbing
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
3. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana
4. Segenap Dosen Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu nya kepada Saya
5. Ibunda peneliti Nurmalis Dan Ayah Asril dan saudara – saudara peneliti atas doa,bimbingan,semangat serta kasih sayang yang selalu tercurahkan selama ini.
6. Calon Istri peneliti Nikma Tunmur yang selalu memberikan semangat sampai akhir perkuliahan
7. Sahabat peneliti , Yusuf Syahputra dan Mega Yunita yang selalu menyemangati untuk menyelesaikan perkuliahan

Peneliti menyadari Skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Dengan demikian, peneliti memohon maaf dan terima kasih atas saran yang diberikan untuk kebaikan nantinya.

Jakarta, 24 Februari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Kajian Teoritis	16
2.2.1 Pengertian komunikasi.....	16
2.2.2 Tujuan komunikasi	19
2.2.3 Fungsi komunikasi.....	19
2.2.4 Unsur – unsur komunikasi.....	22
2.2.5 Bentuk komunikasi.....	23
2.2.6 Customer Relationship Management.....	26
2.2.7 Public Relations.....	29
2.2.8 Aktivitas Komunikasi	34

2.2.6 Loyalitas Pelanggan.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	43
3.1 Paradigma Penelitian.....	43
3.2 Metode Penelitian.....	44
3.3 Subyek Penelitian.....	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.4.1 Data Primer.....	48
3.4.2 Data Sekunder.....	49
3.5 Teknik Analisis Data.....	49
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
4.1.1 Profil narasumber.....	56
4.1.1 Visi & Misi Papi Orange Float.....	57
4.2 Hasil Penelitian.....	58
4.2.1 Aktivitas Komunikasi Papi Orange Float dalam Mendapatkan Pelanggan	59
4.2.2 Aktivitas Komunikasi Papi Orange Float Dalam Mempertahankan Pelanggan.....	63
4.2.3 Aktivitas Komunikasi Papi Orange Float Dalam Meningkatkan Pelanggan.....	69
4.3 Pembahasan.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
a. Kesimpulan.....	90
5.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Deskripsi Alasan Pemilihan Para Informan	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Papi Orange Float	53
--	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara dengan Budi santoso (Owner Papi Orange Float).....	96
Lampiran 2 Wawancara dengan Dian Prasetyo (Manager Papi Orange Float) : ...	99
Lampiran 3 Wawancara dengan Rina Fitriani (Karyawan Papi Orange Float) ...	101
Lampiran 4 Wawancara dengan sarah wijaya (Pelanggan Papi Orange Float)....	103
Lampiran 5 CURRICULUM VITAE	105

