



**ANALISIS PRAKTIK *CUSTOMER RETENTION MARKETING*
STUDI KASUS BLUE BIRD DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS PELANGGAN PASCA MARAKNYA JASA
APLIKASI TRANSPORTASI *ONLINE* TAHUN 2016**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Advertising and Marketing Communication

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh :

TYAS PUJI RAHAYU

44314120031

**BIDANG STUDI ADVERTISING & MARKETING COMMUNICATION
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul : **ANALISIS PRAKTIK *CUSTOMER RETENTION*
MARKETING STUDI KASUS BLUE BIRD DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN
PASCA MARAKNYA JASA APLIKASI
TRANSPORTASI *ONLINE* TAHUN 2016.**

Nama : Tyas Puji Rahayu

NIM : 44314120031

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Advertising & Marketing Communication

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 13 Maret 2017

Mengetahui,

Pembimbing,

(A. Judhie Setiawan, SE, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **ANALISIS PRAKTIK *CUSTOMER RETENTION* *MARKETING* STUDI KASUS BLUE BIRD DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN PASCA MARAKNYA JASA APLIKASI TRANSPORTASI *ONLINE* TAHUN 2016.**

Nama : Tyas Puji Rahayu

NIM : 44314120031

Fakultas : Ilmu Komunikasi

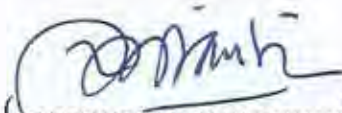
Bidang Studi : Advertising & Marketing Communication

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 13 Maret 2017

Ketua Sidang

Dewi Sad Tanti, M.Ikom



(.....)

Penguji Ahli

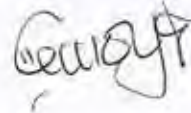
Berliani Ardha, M.Si



(.....)

Pembimbing

A. Judhie Setiawan, SE, M.Si



(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN REVISI SKRIPSI

Judul : **ANALISIS PRAKTIK *CUSTOMER RETENTION* MARKETING STUDI KASUS BLUE BIRD DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN PASCA MARAKNYA JASA APLIKASI TRANSPORTASI *ONLINE* TAHUN 2016.**

Nama : Tyas Puji Rahayu
NIM : 44314120031
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Advertising & Marketing Communication

Jakarta, 13 Maret 2017

Disetujui dan Diterima Oleh

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Adv & Marcomm

(A. Judhie Setiawan, SE, M.Si)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

(Ponco Budi Sulistyono, M. Comn., Ph.D)

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tyas Puji Rahayu

NIM : 44314120031

Bidang Studi : Advertising & Marketing Communication

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini adalah benar karya saya sendiri. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah dan ketentaun yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila nantinya terbukti melakukan tindakan plagiat.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 13 Maret 2017



Tyas Puji Rahayu

44314120031

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, hidayah, serta karunia yang telah dilimpahkannya-NYA, sehingga sebagai penulis saya dapat menyelesaikan skripsi yang telah saya lakukan dengan judul “Analisis Praktik *Customer Retention Marketing* Studi Kasus Blue Bird Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pasca Maraknya Jasa Aplikasi Transportasi *Online* Tahun 2016” dengan baik.

Dalam penyusunan serta penulisan karya ilmiah ini, saya sebagai penulis mengucapkan, terima kasih banyak sebanyak-banyaknya kepada kedua orang tua penulis yang begitu banyak membantu dalam segala hal, dari doa, moral dan material, serta kepercayaan kedua orang tua kepada penulis. Selain itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya dan sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan berjuang bersama sehingga penyusunan skripsi ini terselesaikan, pihak-pihak tersebut ialah:

1. Dosen Pembimbing, Bapak A. Judhie Setiawan, S.E, M.Si, terima kasih atas kesabaran, bimbingan, masukan dan arahnya yang sangat bermanfaat bagi penulis,
2. Ketua Bidang Studi Advertising & Marketing Communication Universitas Mercu Buana Jakarta, Bapak Dr. Farid Hamid, M. Si,

3. Orang tua tercinta yang memberikan dukungan moril dan materi,
4. Seluruh staff dan karyawan Mercu Buana,
5. Erditya Arfah, Amalia Yaksa, Wulan Muhairini, Teguh Wijayanto, beserta seluruh karyawan Blue Bird yang telah mendukung untuk menyelesaikan skripsi ini,
6. Masas Dani, Joh Juda, Fajar Faisal, dan Nabiel Akhmad yang telah memberikan dukungan, kritik, dan saran dalam pengerjaan skripsi ini,
7. Teman-teman seperjuangan di kelas karyawan Mercu Buana.

Saya sebagai penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, baik dari penulisan, maupun kontennya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangatlah penulis harapkan, tidak lupa harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan akademisi, serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi penulis sendiri.

MERCU BUANA

Akhir kata saya ingin mengucapkan terima kasih atas semua bimbingan dan semangat yang diberikan dari semua pihak kepada penulis.

Jakarta, 13 Maret 2017

Tyas Puji Rahayu

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN REVISI SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	11
1.3 Identifikasi Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.5.1 Manfaat Akademis	12
1.5.2 Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Komunikasi Pemasaran	14
2.2 Customer Retention Marketing.....	15
2.3 Product Life Cycle (PLC).....	27
2.4 Loyalitas Pelanggan	29
2.4.1 Customer Retention Marketing Menciptakan Loyalitas Pelanggan	29
2.4.2 Karakteristik Pelanggan Loyal	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Paradigma Penelitian	33
3.2 Tipe Penelitian	34
3.3 Metode Penelitian	35
3.4 Subyek Penelitian	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37
3.3.1 Data Premier	37
3.3.2 Data Sekunder	37
3.6 Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum PT Blue Bird Tbk	39
4.1.1 Visi dan Misi	41
4.2 Hasil Penelitian	42
4.2.1 Analisis Kompetitor	44
4.2.2 Target Pelanggan Blue.....	45

4.2.3 Praktik Customer Retention Marketing Blue Bird Dalam Mempertahankan Pelanggan.....	47
4.3 Hasil Penelitian	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	69



UNIVERSITAS
MERCU BUANA