



**STRATEGI *MARKETING PUBLIC RELATIONS* SINAR MAS
LAND DALAM MENJALIN HUBUNGAN DENGAN
PELANGGAN MUDA DI BSD *CITY* TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
(S1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
Disusun Oleh:
NABILA DYANDRA PUTRI
44220010046

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabila Dyandra Putri
NIM : 44220010046
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Marketing Public Relations
Sinar Mas Land dalam Menjalinkan Hubungan dengan Pelanggan Muda di BSD City
Tangerang Selatan

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, 7 Juni 2024

UNIVERSI
MERCU BUANA



Nabila Dyandra Putri

HALAMAN PENGESAHAN 1 PEMBIMBING




HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nabila Dyandra Putri
NIM : 44220010046
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Marketing Public Relations Sinar Mas Land dalam Menjalin Hubungan dengan Pelanggan Muda di BSD City Tangerang Selatan

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.Si. ()
NIDN : 0330077301
Ketua Penguji : Kurniawan Prasetyo, S.Ikom, M.Ikom. ()
NIDN : 0316129201
Penguji Ahli : Siti Muslichatul Mahmudah, S.Ikom, M.Ikom. ()
NIDN : 0326089202

MERCU BUANA

Jakarta, 7 Juni 2024

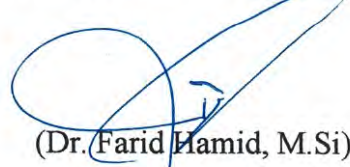
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



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

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(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 : Nabila Dyandra Putri
NIM : 44220010046
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Marketing Public Relations Sinar Mas Land dalam Menjalain Hubungan dengan Pelanggan Muda di BSD City Tangerang Selatan

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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 7 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Nabila Dyandra Putri)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas keberkahan dan limpahan rahmat karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Strategi *Marketing Public Relations* Sinar Mas Land dalam Menjalin Hubungan dengan Pelanggan Muda di *BSD City* Tangerang Selatan” yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Pada proses penyusunan tugas akhir tentunya tidak berjalan mulus, berbagai proses penulis hadapi, namun berkat doa dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak membuat penulis dapat lancar dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih setulus hati kepada,

1. Ibu Dr. Irmulansati Tomohardjo, S.H, M.Si. sebagai Dosen Pembimbing yang telah berkontribusi besar dengan meluangkan waktunya untuk mengarahkan dan membantu memberikan solusi kepada penulis dalam menyusun tugas akhir ini.
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Pak Dr. Farid Hamid, M.Si. sebagai Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana sekaligus Dosen Mata Kuliah Tugas Akhir yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menyusun tugas akhir.

4. Pak Kurniawan Prasetyo, S.Ikom, M.Ikom. sebagai Ketua Sidang dalam sidang tugas akhir ini, yang telah memberikan arahan kepada penulis mengenai susbtansi dan teknik penulisan, sekaligus menjadi Sekretaris Program Studi *Public Relations* yang memberikan kelancaran dalam mengurus berkas untuk pemenuhan syarat persetujuan tugas akhir
5. Ibu Siti Muslichatul Mahmudah, S.Ikom, M.Ikom. sebagai Penguji Ahli dalam sidang tugas akhir ini, yang telah memberikan arahan kepada penulis mengenai susbtansi dan teknik penulisan, sekaligus sebagai Sekretaris Program Studi *Public Relations* yang memberikan kelancaran dalam mengurus berkas untuk pemenuhan syarat persetujuan tugas akhir.
6. Pak Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si dan Ibu Yuliawati, S.Sos, M.Ikom sebagai Dosen Mata Kuliah Riset Komunikasi yang telah mengajarkan materi perkuliahan dan memberikan masukan kepada penulis saat mempersiapkan proposal penelitian.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dan mengajarkan Ilmu Komunikasi kepada penulis sehingga penulis dapat mengimplementasikan di tugas akhir ini.
8. Kedua orang tua penulis, Ayah Indra Ade Irawan dan Mamah Widyaningsih, serta adik penulis Nikeysha Anindya atas doa restu yang selalu dipanjatkan, dukungan baik dari segi materi maupun non-materi, motivasi dan perhatian penuh yang tidak hentinya selalu diberikan. Sekaligus, menjadi tempat penulis bertukar pikir (*sharing*) selama proses penyusunan tugas akhir.

9. Ante Puri dan Om Iway sebagai keluarga penulis yang senantiasa memberikan kemudahan kepada penulis dalam melakukan penelitian ini dan mendukung dengan memberikan afirmasi untuk dapat segera menyelesaikan tugas akhir.
10. Velisnuddin Febriyanti, Yolanda Dania, Deliana Savira, Nur Azizah Alfianti, dan Nadia Citra Putri sebagai teman seperjuangan di kampus, merasakan bersama *up and down* juga nikmatnya proses meraih gelar sarjana, sangat memberikan dukungan penuh kepada penulis selama masa perkuliahan, dan setia menemani penulis menyusun tugas akhir.
11. Farras Arthemisia dan Putri Reina Oktaviani sebagai teman seperbimbingan yang selalu berbagi pengetahuan dan saling memberikan dukungan satu sama lain agar dapat mengerjakan tugas akhir dengan tepat waktu.
12. Hilda Agustini, Alda Mustika Sari, dan Cut Nurul Maulida sebagai teman seperantauan yang sama-sama saling kost, teman yang tulus menemani penulis selama masa perkuliahan hingga mengurus tugas akhir ini selesai.
13. Leni Sophia, Nofi Adelia Putri, Annisa Rahma Firdaus, Fias Amy Destya, Hafizhah Nur Hasna, Rania Alfarhani Lubis, Nurul Aisyah, Nurallisya Putri, Fika Ayoudya Chairani, Rahma Kamilah, Muhammad Rizky Prastyo, Deril Safa, Ali Akbar, Bintang Andida, Muhammad Fairuz Dzulfikar sebagai teman main dan berkeluh kesah penulis ditengah penatnya menyusun tugas akhir, sangat pengertian dengan baik, serta mereka juga yang memberikan semangat dan energi positif kepada penulis.

14. Bu O, Mba Y, Kak E, dan Pak O yang telah membantu memberikan akses untuk penulis melakukan penelitian pada bagian *Corporate Communication*.
15. Pak MH, Kak MA, Bu PY, Kak MF, Kak FA, Bu C, dan Pak D yang telah bersedia menjadi informan dengan membantu dan senantiasa memberikan informasi kepada penulis dalam menjalankan penelitian di Sinar Mas Land.
16. Kak Novia dan Pak Gerry sebagai staff TU Fikom, Pak Mawi sebagai staff BAK, dan staff perpustakaan yang memberikan kelancaran untuk peneliti mempersiapkan keperluan sidang hingga menyelesaikan urusan tugas akhir.
17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namun telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung memberikan kelancaran dalam proses penyusunan tugas akhir skripsi.

Tugas akhir skripsi ini penulis selesaikan semaksimal mungkin dengan memberikan yang terbaik. Penulis berharap semoga karya tulis ini dapat menghantarkan ilmu pengetahuan yang lebih luas kepada pembaca di masa yang akan datang. Penulis menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini sempurna dengan kekurangannya.

Jakarta, 30 April 2024
Penulis,

Nabila Dyandra Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	27
1.3. Tujuan Penelitian.....	27
1.4. Manfaat Penelitian.....	27
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	29
2.1 Penelitian Terdahulu.....	29
2.2 Kajian Teori.....	52
2.3 Kerangka Pikir.....	74
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	77
3.1 Paradigma Penelitian	77
3.2 Metode Penelitian.....	78
3.3 Subjek Penelitian	80
3.4 Teknik Pengumpulan Data	83
3.5 Teknik Analisis Data	86
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	87
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	90
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	90

4.2 Hasil Penelitian.....	96
4.3 Pembahasan	181
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	213
5.1 Kesimpulan.....	213
5.2 Saran.....	215
DAFTAR PUSTAKA	218
LAMPIRAN.....	229



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sinar Mas Land Plaza BSD City	9
Gambar 1.2 Icon BSD City	10
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	76
Gambar 4.1 Logo Sinar Mas Land.....	93
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Sinar Mas Land	95
Gambar 4.3 Expo Sinar Mas Land at AEON Mall BSD	101
Gambar 4.4 Expo Sinar Mas Land x BCA.....	101
Gambar 4.5 Ads Cluster NavaPark	102
Gambar 4.6 Ads Infinite Living	102
Gambar 4.7 Press Conference Infinite Living.....	106
Gambar 4.8 MoU Signing Infinite Living.....	106
Gambar 4.9 Prize Wheel Spinner Activity.....	110
Gambar 4.10 Kids Playground Activity.....	110
Gambar 4.11 Publikasi saat Event berlangsung di media sosial.....	113
Gambar 4.12 Publikasi saat Pasca Event di media sosial	113
Gambar 4.13 Interaksi kepada followers pada konten Hidden Gem di BSD.....	129
Gambar 4.14 Interaksi kepada followers pada konten Rans Nusantara.....	129
Gambar 4.15 Webpage E-Catalog Sinar Mas Land.....	135
Gambar 4.16 Fitur E-Catalog Sinar Mas Land	136
Gambar 4.17 Pemberdayaan sekaligus mengadakan festival UMKM.....	139
Gambar 4.18 Event Jco Run 2023 yang diselenggarakan di Ice BSD City	139
Gambar 4.19 Kelas Aerobic.....	141
Gambar 4.20 Kelas Pound Fit	141
Gambar 4.21 Fun Golf Sinar Mas Land x BSI yang dihadiri oleh 30 nasabah...	141
Gambar 4.22 Informasi hidden gem cafe untuk komunitas sepeda di BSD	146
Gambar 4.23 Informasi tempat rekreasi keluarga mini zoo di BSD	146
Gambar 4.24 Pemberian giveaway dengan hadiah tiket nonton XXI.....	146
Gambar 4.25 Rekomendasi tempat buka puasa di The Breeze BSD City	146
Gambar 4.26 Podcast Sinar Mas Land x BNI.....	148

Gambar 4.27 Informasi spesifikasi hunian kaum milenial.....	148
Gambar 4.28 Pemberian informasi kelebihan dan kekurangan bayar KPR.....	148
Gambar 4.29 Tasya Nur Medina membagikan pengalaman tinggal di BSD.....	151
Gambar 4.30 Aktivitas WFA yang dapat dilakukan di QBig Mall.....	154
Gambar 4.31 Konten dengan #SimplyMyLife dikawasan BSD City	154
Gambar 4.32 Buka Puasa Sinar Mas Land x Jurnalis dan Konten Kreator	163
Gambar 4.33 Bagan Sintesa Temuan Penelitian	212



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Mapping Kompetitor Perusahaan Properti.....	11
Tabel 2. 1 Penelitian Terahulu	44
Tabel 3. 1 Subjek Penelitian.....	81
Tabel 4. 1 Temuan Penelitian	179

