



**KOMUNIKASI INTERPERSONAL *TRAINER CELEBRITY*
FITNESS PONDOK INDAH DALAM MENJAGA
LOYALITAS ANGGOTA *CELEBRATOR*
(PERIODE JULI 2014 – JUNI 2015)**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

LILY ROSMALIA
44213110129

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2015**



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **KOMUNIKASI *INTERPERSONAL TRAINER CELEBRITY FITNESS* PONDOK INDAH DALAM MENJAGA LOYALITAS ANGGOTA *CELEBRATOR* (PERIODE JULI 2014-JUNI 2015)**

Nama : Lily Rosmalia

NIM : 44213110129

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 5 Juli 2015

Mengetahui,

Pembimbing

(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **KOMUNIKASI *INTERPERSONAL TRAINER CELEBRITY FITNESS* PONDOK INDAH DALAM MENJAGA LOYALITAS ANGGOTA *CELEBRATOR* (PERIODE JULI 2014-JUNI 2015)**

Nama : Lily Rosmalia

NIM : 44213110129

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 8 Agustus 2015

Ketua Sidang,
Dr. Elly Yuliani, M.Si.

(.....)

Penguji Ahli,
Rahmadya Putra, M.Si.

(.....)

Pembimbing I,
Juwono Tri Atmodjo, S.Sos., M.Si.

(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **KOMUNIKASI *INTERPERSONAL TRAINER CELEBRITY FITNESS* PONDOK INDAH DALAM MENJAGA LOYALITAS ANGGOTA *CELEBRATOR* (PERIODE JULI 2014-JUNI 2015)**

Nama : Lily Rosmalia

NIM : 44213110129

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

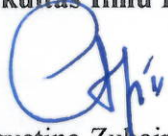
Jakarta, 8 Agustus 2015

Disetujui dan diterima oleh,

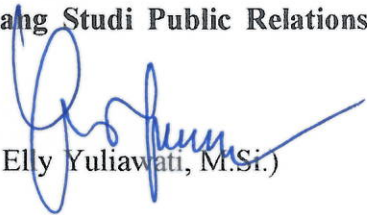
Pembimbing


(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos., M.Si.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)

Ketua Bidang Studi Public Relations


(Dr. Elly Yuliani, M.Si.)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT atas segenap Karunia dan Limpahan kasih-Nya yang sangat besar kepada peneliti berupa daya pikir dan kesehatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Komunikasi Interpersonal *Trainer Celebrity Fitness* Pondok Indah dalam Menjaga Loyalitas Anggota *Celebrator* Periode Juli 2014 – Juni 2015.”

Penulisan skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana jurusan *Public Relations*. Dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali pihak yang memberi bantuan baik dari segi moral, spiritual, maupun material kepada peneliti. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si, selaku Dosen pembimbing peneliti. Terimakasih telah meluangkan waktu, memberikan masukan dan motivasi kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dra. Agustina Zubair, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Endang Pitaloka, SE, ME dan Ibu Rizky A Budipratiwi, S.Sos selaku Dosen Seminar *Public Relations*.
4. Ibu Dr. Elly Yulawati, M.Si, selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Meruya atas bimbingan dan pengetahuan yang telah diberikan kepada peneliti.
6. Ibu Eka Ayu Rismayati, selaku *Operational Manager Celebrity Fitness* Pondok Indah yang telah memberikan informasi dan data-data dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Seluruh karyawan dan anggota *Celebrity Fitness*, terimakasih atas bantuannya dalam pengumpulan data skripsi ini.
8. Ibu dan Bapakku tercinta Hindun dan Syahroni, kakak-kakak ku tersayang Maimunah, Didi Darmadi dan Iwan Setiawan, terimakasih atas segala dukungan, nasehat, doa dan kasih sayang yang telah diberikan.
9. Teman-teman seperjuangan: Nila, Ririez, Tiwi, Ayie, Ainie, Susi, dan Edik, terimakasih untuk support dan kebersamaannya hingga saat ini.
10. Rachmat Taufik Sobri, terimakasih atas support dan kesabarannya.
11. Seorang keluarga, sahabat, guru yang selalu kusayangi, atas doa dan dukungannya yang tak henti-hentinya dalam menemani keseharian hidup peneliti dalam situasi dan kondisi apapun.

Peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam membantu menyusun skripsi ini.

Dalam hal ini, peneliti menyadari benar bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, untuk itu peneliti mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Akhir kata, peneliti mengharapkan kiranya hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 28 Juni 2015

Peneliti



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I	
PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Akademis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.4.3 Manfaat Sosial.....	9
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi.....	11
2.1.1 Definisi Komunikasi	11
2.1.2 Tujuan dan Fungsi Komunikasi.....	12

2.1.3 Unsur- Unsur Komunikasi.....	14
2.1.4 Sifat Komunikasi	15
2.1.5 Jenis-jenis Komunikasi	16
2.1.6 Komunikasi Interpersonal	17
2.2 Public Relations	21
2.2.1 Definisi Public Relations.....	21
2.2.2 Fungsi Public Relations.....	23
2.2.3 Tujuan Public Relations	24
2.2.4 Peran Public Relations	24
2.2.5 Khalayak Public Relations	26
2.3 Customer Relations	28
2.3.1 Definisi Customer Relations.....	28
2.3.2 Tujuan Customer Relations	29
2.3.3 Aktivitas Customer Relations.....	30
2.4 Pelanggan	33
2.4.1 Definisi Pelanggan	33
2.4.2 Unsur-unsur Pelanggan	33
2.4.3 Kebutuhan Pelanggan.....	34
2.5 Loyalitas Pelanggan	36
2.5.1 Definisi Pelanggan	36

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma	39
---------------------	----

3.2	Tipe Penelitian	39
3.3	Metode Penelitian	40
3.4	Subyek Penelitian.....	41
3.5	Teknik Pengumpulan Data	42
3.5.1	Data Primer	42
3.5.2	Data Sekunder.....	43
3.6	Teknik Analisis Data.....	44
3.7	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	45

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Celebrity Fitness.....	47
4.1.1	Sejarah Celebrity Fitness.....	47
4.1.2	Visi, Misi dan Budaya Kerja Celebrity Fitness	49
4.1.3	Struktur Organisasi Celebrity Fitness	50
4.1.4	Bentuk Kegiatan dan Program Celebrity Fitness	51
4.2	Hasil penelitian.....	53
4.2.1	Analisis Kompetitor	54
4.2.2	Target Anggota Celebrity Fitness	56
4.2.3	Komunikasi Interpersonal Trainer dan Loyalitas anggota Celebrator	58
4.3	Pembahasan	66
4.3.1	Komunikasi Interpersonal Trainer dengan anggota Celebrator	66

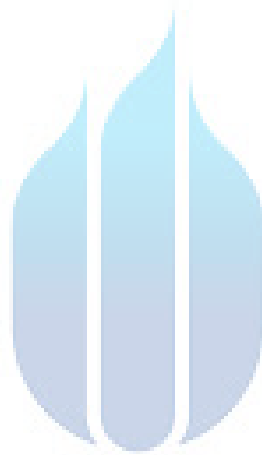
4.3.2 Efektivitas Komunikasi Interpersonal Trainer dalam Menjaga Loyalitas anggota Celebrator.....	70
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA	81
----------------------	----



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

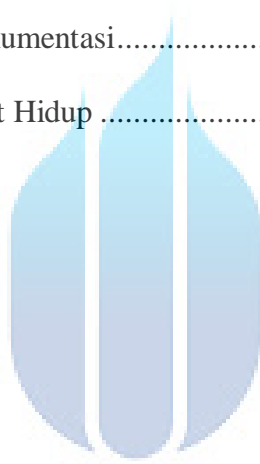
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Celebrity Fitness	50
Gambar 4.2 Logo Celebrity Fitness	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Draft Wawancara	84
Lampiran 2. Transkrip Wawancara.....	95
Lampiran 3. Surat Permohonan Wawancara	120
Lampiran 4. Surat Permohonan Data untuk Skripsi	121
Lampiran 5. Surat Bukti Penelitian.....	122
Lampiran 6. Foto-Foto Dokumentasi.....	122
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup	127



UNIVERSITAS
MERCU BUANA