

**STRATEGI *PUBLIC RELATION* ABC FITNESS
SEBAGAI *CUSTOMER SERVICE OFFICER* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA
MELALUI PROGRAM *SIGNATURE CLASS***

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu
Komunikasi



**Agus Wibisono
NBI. 1151700271**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

**STRATEGI *PUBLIC RELATION ABC FITNESS*
SEBAGAI *CUSTOMER SERVICE OFFICER* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA
MELALUI PROGRAM *SIGNATURE CLASS***

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-I Program Studi Ilmu
Komunikasi



**Agus Wibisono
NBI. 1151700271**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022


TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : Agus Wibisono
NPM : 1151700271
Judul : Strategi *Public Relation* ABC Fitness Sebagai *Customer Service Officer* Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Melalui Program *Signature Class*

Surabaya, 7 Juli 2022

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing I


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120.87.0103


Muchamad Rizqi, S.I Kom., M. Med.Kom
NPP. 20150.17.0752

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal Juni 2022:

Dewan Penguji:

1. **Muchamad Rizqi, S.I Kom., M. Med.Kom**
Ketua

2. **Lukman Hakim, S.Phil., M.Phil.**
Anggota

3. **Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA.**
Anggota

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P.

NPP. 20120.87.0103



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TLP. 031 593 1800 (EX 311)
EMAIL: PERPUS@UNTAG-SBY.AC.ID

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agus Wibisono
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-free Right*)**, atas karya saya yang berjudul:

“Strategi Public Relation ABC Fitness Sebagai Customer Service Officer Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Melalui Program Signature Class”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 7 Juli 2022

Yang Menyatakan,

(Agus Wibisono)



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Agus Wibisono
NPM : 1151700271
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi *Public Relation* ABC Fitness Sebagai *Customer Service Officer* Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Melalui Program *Signature Class*

Menyatakan:

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri serta atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip, atau menulis Sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut, akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti Sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sadar-sadarnya

Surabaya 7 Juli 2022
Yang Membuat Pernyataan



(Agus Wibisono)

ABSTRACT

The aims of this study is to determine the ABC Fitness' Public Relations Strategy as a Customer Service Officer in Increasing Member Loyalty through the Signature Class Program. This study uses a qualitative method, because the data obtained is in the form of a description of the role of Customer Service as Public Relations in disseminating this Signature Class program to ABC Fitness members so that they consciously can be loyal members of fitness for a long period of time. The data collection techniques used are data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

By using the theory of Public Relations strategy proposed by Ronal D. Smith, the results obtained are the steps taken by ABC Fitness to recognize the situation, the organization, and the public. Then another step is to create the main goals, namely: 1) improving the image, 2) maintaining the loyalty of old members, 3) attracting more new members, 4) establishing better communication with the public, 5) The Signature Class program implemented must further promoted in various ways and packaged as attractively as possible so that members will remain loyal to ABC Fitness.

ABC Fitness must further improve its service which aims to increase the loyalty of members so they don't move to other fitness places. This can be done by paying attention to things that may seem trivial but can affect the comfort and satisfaction of members when they are doing activities at ABC Fitness, for example the little things that are playing music that is not updated so that it can cause members to get bored from listening to music. That is an example of one of the small things that can affect member comfort.

Keywords : Public Relations strategy, Customer Service Officer, Member Loyalty, Signature Class Program

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi *Public Relation* ABC Fitness Sebagai *Customer Service Officer* Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Melalui Program *Signature Class*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, karena data yang diperoleh berupa deskripsi tentang peran peran *Customer Service* sebagai *Public Relation* dalam mensosialisasikan program *Signature Class* ini ke anggota ABC Fitness agar mereka secara dengan sadar dapat loyal menjadi anggota fitness untuk dalam jangka waktu yang panjang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Dengan menggunakan teori strategi *Public Relation* yang dikemukakan oleh Ronal D. Smith, hasil penelitian yang diperoleh yaitu langkah yang dilakukan ABC Fitness adalah dengan mengenal situasi, organisasi, dan publiknya. Kemudian langkah lain adalah menciptakan *goal-goal* utama yaitu : 1) meningkatkan citra, 2) mempertahankan loyalitas member lama, 3) menjaring lebih banyak lagi member baru, 4) menjalin komunikasi dengan lebih baik terhadap publiknya, 5) Program *Signature Class* yang dilaksanakan harus lebih dipromosikan lagi dengan berbagai cara dan dikemas semenarik mungkin sehingga member lama akan tetap loyal pada ABC Fitness.

ABC Fitness harus lebih meningkatkan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan loyalitas member lama agar tidak berpindah ke tempat fitness lain. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan hal-hal yang mungkin terlihat sepele namun bisa mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan anggota saat mereka sedang melakukan aktivitas di ABC Fitness, hal-hal kecil tersebut misalnya adalah musik yang diputar yang tidak diperbaharui sehingga bisa menyebabkan anggota bosan karena mendengar musik yang itu-itu saja. Itu adalah contoh salah satu hal kecil yang dapat mempengaruhi kenyamanan member.

Kata kunci : strategi *Public Relation*, *Customer Service Officer*, Loyalitas Anggota, Program *Signature Class*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Yang Utama dari segalanya...

Sujud syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya dan kelancaran serta kemudahan dalam pengerjaan Skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan mudah. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Baginda Muhammad Rasulullah Shallallahu Alaihi Wassalam.

Skripsi ini adalah bagian dari ibadahku kepada Allah SWT, karena kepadaNya lah kami menyembah dan kepadaNya lah kami memohon pertolongan.

Saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya :

Kepada kedua Orangtua, Ibu Suryati dan Almarhum Bapak Imam Subagio. terimakasih selalu sabar dan tidak lelah untuk memberikan motivasi untuk hidupku.

Kepada Dosen Pembimbing Skripsi saya Bapak Muchamad Rizqi, S.I.Kom., M.Med.Kom dan Bapak Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.Sos., M.Med. Kom. yang telah bersedia membimbing saya dalam pengerjaan penulisan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Dan juga kepada Parker, Yanakreyis, Zac, Sunu, serta semua orang-orang baik yang lucu-lucu selama ini ada dalam proses penyelesaian skripsi ini, terimakasih telah menjadi inspirasi, teman bicara dan pendengar yang baik sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah limpahan anugerahnya yang tak terhingga kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi *Public Relation ABC Fitness Sebagai Customer Service Officer* Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Melalui Program *Signature Class*” ini dengan baik.

Penulisan skripsi ini sebagai persyaratan dalam menyelesaikan tugas akhir, untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Sehubungan dengan penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- 1) Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
- 2) Bapak Dr. Zakaria, MS., MM, selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
- 3) Bapak Mohammad Insan Romadhani, S.I.Kom., M.Med.Kom, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
- 4) Bapak Muchamad Rizqi, S.I.Kom., M.Med.Kom, selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan arahan dan motivasi sehingga penelitian dapat terselesaikan dengan baik;
- 5) Bapak Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.Sos., M.Med. Kom., selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan arahan dan motivasi sehingga penelitian dapat terselesaikan dengan baik;
- 6) Kedua orang tua, Almarhum Bapak Imam Subagio dan Ibu Suryati, yang selalu bersabar dan memberikan motivasi sehingga semuanya berjalan dengan lancar;
- 7) Teman-teman seperjuangan jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2017 yang telah memberikan motivasi serta pelajaran yang berharga tentang arti sebuah pertemanan yang sewajarnya.

Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan oleh penulis satu satu per satu yang telah banyak membantu, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Demikianlah, mudah-mudahan semua ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis untuk meretas kehidupan dan masa depan yang baik serta penuh harapan ridho dari Allah SWT. Aamiin Allahumma Aamiin. Selanjutnya, penulis menyampaikan permohonan maaf apabila ada kekurangan dan kesalahan selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Atas perhatiannya penulis sampaikan terima kasih.

Surabaya, 24 Juni 2022

Agus Wibisono

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PUBLIKASI.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	5
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	7
KAJIAN PUSTAKA.....	7
a. Penelitian terdahulu.....	7
b. <i>Critical Review</i> Penelitian.....	10
2.1. Landasan Konseptual.....	11
2.1.1. Definisi <i>Public Relations</i>	11
2.1.2. Fungsi dan Peran <i>Public Relations</i>	13
2.1.3. Proses <i>Public Relations</i>	15
2.2 Strategi <i>Four Step Model</i>	16
2.3 <i>Customer Loyalty</i> atau Loyalitas Pelanggan atau Anggota.....	18

2.4 Strategi Komunikasi ABC Fitness	23
BAB III.....	27
METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1. Jenis Penelitian	27
3.2. Teknik Pengumpulan Data	27
3.2.1 Jenis Data	27
3.2.2 Sumber Data	28
3.2.3 Kriteria Informan	29
3.3. Teknik Analisa Data.....	30
3.4. Teknik Keabsahan Data	31
BAB IV	35
HASIL PENELITIAN	35
4.1. Gambaran Objek Penelitian	35
4.2. Pembahasan	36
4.2.1 Program <i>Signature Class</i>	36
4.2.2 Strategi Komunikasi <i>Public Relations</i>	38
4.2.3 Loyalitas Pelanggan atau <i>Anggota</i>	41
BAB V.....	45
PENUTUP	45
5.1. Kesimpulan	45
5.2. Rekomendasi	46
DAFTAR PUSTAKA	47
DAFTAR LAMPIRAN	49
LAMPIRAN 1.....	49
<i>Guideline Interview</i>	49
LAMPIRAN 2.....	54
Hasil Wawancara	55
LAMPIRAN 3.....	64

Lembar Perintah Revisi	64
Hasil Uji Turnitin	67
DAFTAR TABEL.....	7
DAFTAR TABEL.....	43
DAFTAR GAMBAR	37

