

**IMPLEMENTASI MODEL PUBLIC RELATIONS PADA PT. REVOLUSI SEJUTA
RASA DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
Sarjana Strata – 1**

Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh:

TANSIA TRISYELING

1151800110

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

2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Tansia Trisyeling

NBI : 1151800110

Judul : Implementasi Model *Public Relations* pada PT. Revolusi Sejuta Rasa dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan

Mengetahui

a.n Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing I

Dr. Dra. Avun Maduwinarti, M.P
NPP: 20120870103

Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,
M.Med.Kom
NPP: 20150170741

HALAMAN 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:

Dewan Penguji:

1. **Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom**
Ketua
2. **Dra. Noorshanti Sumarah, M.L.Kom**
Anggota
3. **Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA.**
Anggota

Mengesahkan
a.n Dekan

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


Dra. Ayu Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120.87.0103

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Tansia Trisyeling

NIM : 1151800110

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Implementasi Model Public Relations Pada PT. Revolusi Sejuta Rasa Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan 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 atas kesadaran dan tidak ada tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun.

Surabaya, 11 July 2022

Yang n



Tansia Trisyeling



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : 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 di bawah ini:

Nama : Tansia Trisyeling
NBI/ NPM : 1151800110
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi/ ~~Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*~~

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:

“Implementasi Model *Public Relations* Pada PT. Revolusi Sejuta Rasa Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan”

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 : 11 July 2022

Yang menandatangani,


METERAI
TEMPEL
C9EAJX939746238
(Tansia Trisyeling)

*Coret yang tidak perlu

ABSTRAK

Dengan zaman yang serba modern saat ini, banyak ditemukan teknologi yang baru salah satunya adalah PT. Revolusi Sejuta Rasa atau PT. RSR Brew merupakan perusahaan yang dibentuk pada tahun 2020 dan bergerak dalam bidang produsen liquid vape. Penelitian ini membahas bagaimana implementasi model *public relations* pada PT. Revolusi Sejuta Rasa dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Terdapat dua informan kunci dalam penelitian ini yaitu founder dari PT. RSR Brew dan *public relations*, adapula tiga informan pendukung lainnya yaitu pelanggan dari PT. RSR Brew. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *teori excellence in public relations* dari James Grunig & Todd Hunt. Hasil penelitiannya adalah dari keempat karakteristik model *public relations* PT. Revolusi Sejuta Rasa cenderung menerapkan kedua model yaitu *press agentry model* dan *two-way asymmetric model*. *Press agentry model* dalam karakteristik tujuannya melakukan publisitas guna menarik perhatian publik dan media, sifat / arah komunikasi dalam penyebaran informasinya menggunakan satu arah, walaupun dalam menyelesaikan konflik dan menghadapi *complain handling* cenderung menggunakan *two-way asymmetric model* yaitu komunikasi dua arah tetapi masih didominasi oleh perusahaan. *Two-way asymmetric model* lainnya yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui karakteristik model komunikasi yang mana perusahaan merupakan sumber dan publik atau masyarakat merupakan sasaran penerima pesan yang nantinya juga menimbulkan *feedback* dan penelitiannya hanya melihat sikap atau respon masyarakat terhadap perusahaan. Itu semua dilakukan PT. Revolusi Sejuta Rasa demi mempertahankan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: *Model Public Relations*, Analisis, PT. Revolusi Sejuta Rasa, Loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

With today's modern era, many new technological developments are found, one of which is PT. Revolution of a Million Flavors or PT. RSR Brew is a company that was formed in 2020 and is engaged in producing liquid vapes. This study discusses how the implementation of the public relations model at PT. A Million Taste Revolution in maintaining customer loyalty. In this study, researchers used descriptive qualitative research methods with data collection techniques using interviews, observation and documentation. There are two key informants in this study, namely the founder of PT. RSR Brew and public relations, there are also three other supporting informants, namely customers from PT. RSR Brew. The theory used in this research is the theory of excellence in public relations from James Grunig & Todd Hunt. The results of his research are from the four characteristics of the public relations model of PT. Revolution of a million flavors tends to apply both models, namely the press agency model and the two-way asymmetric model. The press agency model in its characteristics aims to do publicity to attract public and media attention, the nature / direction of communication in disseminating information uses one direction, although in resolving conflicts and dealing with complaints handling tends to use the two-way asymmetric model, namely two-way communication but is still dominated by company. Another two-way asymmetric model used in this study is through the characteristics of the communication model in which the company is the source and the public or the public is the target recipient of the message which will also generate feedback and the research only looks at the attitude or response of the community towards the company. It was all done by PT. A Million Taste Revolution in order to maintain customer loyalty.

Keywords: Public Relations Model, Analysis, PT. Revolution of a Million Flavors, Customer loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Implementasi Model Public Relations Pada Pt. Revolusi Sejuta Rasa Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan” sebagai syarat utama untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Tentunya dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan yang tidak disadari dan tidak sengaja namun penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini juga tidak lepas dari dukungan, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini, penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberi kesehatan dan kelancaran penulis selama proses penyusunan skripsi hingga berjalan dengan baik tentu semua atas segala kehendak-Nya.
2. Orang tua khususnya kepada mama saya tercinta Agustina Sukarnani S.H yang selalu memberikan support dan semangat yang luar biasa terima kasih atas perjuangan doa yang terus menerus dipanjatkan, terimakasih telah mencintai dan menyayangi penulis tanpa batas.
3. Keluarga kakak penulis Juvita Leksa Martasari, Dicky Alexen dan Roni Abdul Aziz yang telah memberi semangat dan support kepada penulis
4. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom selaku Kaprodi Ilmu komunikasi sekaligus Dosen Pembimbing I penulis yang telah bersedia meluangkan waktunya dan membantu memberikan arahan serta masukan selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas motivasi nya.
5. Bapak Muchamad Rizqy, S.I.Kom., M.Med.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu memberi arahan serta masukan selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas motivasi nya.
6. Ibu Irmasanthi Danadharta, S.Hub.Int., MA selaku Dosen Wali penulis yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa dari awal perkuliahan hingga sekarang.
7. Segenap Dosen pengajar selama masa perkuliahan yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
8. PT. Revolusi Sejuta Rasa khususnya salah satu founder nya Roni Abdul Aziz yang bersedia memberikan kesempatan pada penulis dengan menjadikan perusahaan ini sebagai objek penelitian. Terima kasih kepada Octavia Ayu Darmawan, Angga, Renaldi dan Juno sebagai informan yang telah meluangkan waktunya.
9. Muhammad Irza Mawardy yang dengan sabar selalu setia menemani, mendengarkan semua keluh kesah penulis, memberi semangat setiap harinya dan membantu berjalannya proses penyusunan skripsi

10. Intan Devi Ersita sahabatku tersayang yang selalu setia bersama penulis dalam membantu proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir, terima kasih support dan ketulusannya.
11. Teman – teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan support hingga terselesaikannya skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas support dan dukungannya secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi.
13. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for always trying and trying again. I wanna thank me for never quitting. Thank you for always being strong in every situation. Thanks for all the effort so far. May Allah always give me healthy and happiness.*

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kepada semua pihak yang terlibat membantu penulis hingga terselesaikannya skripsi ini. Akhir kata penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Surabaya, 22 Juni 2022



Tansia Trisyeling

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	i
DAFTAR GAMBAR.....	i
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Fokus Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
KAJIAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1. Teori <i>Excellence in Public Relation</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka konsep.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 <i>Public Relations</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Model <i>Public Relations</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Loyalitas pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kerangka Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kerangka dasar penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Metode pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Jenis data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Teknik pengumpulan data.....	Error! Bookmark not defined.

3.5 Teknik Analisis data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Keabsahan Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENEITIAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Deskripsi objek penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil penelitian dan pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Tujuan	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.Sifat / arah komunikasi	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.Model Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
4.2.5. Loyalitas pelanggan	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Rekomendasi	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 2 Karakteristik Model <i>Public Relations</i> ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Karateristik Informan	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 4. 1 logo PT. RSR Brew **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 struktur PT. RSRBrew **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Lokasi Kantor PT. RSR Brew **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 Desain produk dari PT. RSR Brew .. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 5 Konten Edukasi Reels instagram rsr.brew **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 6 Dokumentasi Tour beberapa kota di feeds Instagram rsr.brew **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 7 Brand kolaborasi feeds Instagram rsr.brew **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 8 Dokumentasi event JIVE, Jakarta **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 9 Reels Insatgram RSR Brew **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 11 postingan giveaway dan event apresiasi **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2 Transkrip Wawancara **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3 Suasana Kantor PT. RSR Brew **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4 Wawancara dengan Founder dan PR dari PT. RSR Brew **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5 Wawancara dengan ketiga pelanggan dari PT. RSR Brew **Error! Bookmark not defined.**