

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fahrizal Hafidz Hafiludin

NBI : 1151501276

Judul : STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN TERPADU
KANTOR POS KEBON
ROJO DALAM MEMPERTAHANKAN PELANGGAN

Surabaya, 17 Juli 2019

Mengetahui :

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

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing I

(Dr. Endro Tjahjono, MM)

(Drs. Edy Sudaryanto.,
M.I.Kom)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertanyakan 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 24 Juli 2019
Dewan Penguji

1.
2.
3.

Mengesahkan
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

DEKAN

Dr. Endro Tjahjono, M.M

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fahrizal Hafidz Hafiludin

NBI : 1151501276

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN TERPADU
KANTOR POS KEBON ROJO DALAM
MEMPERTAHANKAN PELANGGAN

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang telah saya buat ini adalah karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan lah hasil dari plagiat karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip, atau menulis beberapa bagian dari karya ilmiah orang lain maka saya akan mencantumkan sumber dan mencantumkan nya dalam daftar pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah milik orang lain dan tanpa menyebutkan sumbernya serta tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.
4. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.
- 5.

Surabaya, 17 Juli 2019

Yang membuat pernyataan

(Fahrizal Hafidz Hafiludin)

ABSTRAK

Strategi komunikasi pemasaran sangatlah diperlukan bagi setiap perusahaan, agar perusahaan mampu mengetahui dan mengendalikan pasarnya. Dan setiap perusahaan pasti memiliki berbagai strategi yang berbeda-beda karena mengikuti keadaan pasarnya. Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Dan peneliti memilih Kantor Pos Kebon Rojo Surabaya karena merupakan kantor pos tertua dan terbesar di Surabaya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan strategi komunikasi pemasaran terpadu, Kantor Pos Kebon Rojo Surabaya lebih menitik beratkan pada bagian *Personal Selling* karena untuk bagian ini merupakan hal yang rutin dilakukan oleh Kantor Pos Kebon Rojo Surabaya bahkan sampai ada staff khusus yang bernama *Account Executive* yang memiliki tugas selain meningkatkan pelanggan tapi juga mempertahankan serta memelihara pelanggannya, Sedangkan bagian yang lain seperti *Advertising, Sales Promotion, Public Relation, Direct Marketing* tidak digunakan secara optimal atau jarang dilakukan.

Kata Kunci : Komunikasi Pemasaran, Bauran Promosi, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Marketing communication strategy is very necessary for every company, so that the company is able to know and control the market. And every company must have a variety of different strategies because it follows the market conditions. This type of research is qualitative descriptive. And the researchers chose the Kebon Rojo Post Office in Surabaya because it was the oldest and largest post office in Surabaya. The results of this study indicate that in implementing an integrated marketing communication strategy, the Kebon Rojo Surabaya Post Office focuses more on the Personal Selling section because this section is a routine thing done by the Kebon Rojo Post Office in Surabaya even until there is a special staff named Account Executive. has duties other than increasing customers but also maintaining and maintaining its customers, while other parts such as Advertising, Sales Promotion, Public Relations, Direct Marketing are not used optimally or rarely done.

Keywords: Marketing Communication, Promotion Mix, Maintaining Customers.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat , nikmat dan karunia sehingga peneliti akhirnya dapat menyelesaikan skripsi berjudul Strategi Komunikasi Pemasaran Terpadu Kantor Pos Kebon Rojo Surabaya dalam Mempertahankan Pelanggan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana strata 1 Ilmu Komunikasi dan telah terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa ada bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai arah langsung maupun tidak langsung, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati peneliti mengucapkan terimakasih dengan sebesarbesarnya kepada pihak yang telah membantu dan mendorong terwujudnya skripsi.

Dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah Swt yang selalu melimpahkan rakhmat dan anugerahnya kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Kepada kedua orang tua ku terutama pada Ibu Aniek Nuraini yang tidak berhenti memberikan dukungan dan doa nya selama ini, beliau lah menjadi acuan untuk giat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. Endro Tjahjono, MM selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya
4. A.A.I. Prihandini Satvikadewi, S.sos, M.Med.kom selaku ketua program studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya
5. Drs. Edy Sudaryanto, M.I.Kom selaku dosen pembimbing satu dalam penyusunan skripsi ini, terutama atas dukungan dan bimbingan, arahan serta nasehat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Irmasantih Danadharta, S.Hub.Int., M.A. selaku dosen Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sekaligus dosen pembimbing 2 dalam Skripsi, peneliti banyak mengucapkan terimakasih atas dukungan dan bimbingan, arahan, nasehat, dan diskusi sehingga Skripsi bisa selesai tepat waktu

7. Terimakasih kepada ibu Dra. Sri Andayani.MM selaku dosen wali yang banyak memberi perhatian, dukungan, arahan nasehat dan dukungan bahkan diskusi dari semester 1 sampai semester 8.
8. Purnama selaku Manager Bagian pemasaran dan penjualan serta staff nya yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian disana.
9. Yolanda Pinandita selaku orang terdekat saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta mendengarkan keluhan saya selama pengerjaan skripsi ini.
10. M.Anshori, Farich Farizal, Reinaldi Haryo, Tyas Irmandasari, serta rekan-rekan seperjuangan Ilmu komunikasi angkatan 2015 yang bersama-sama melewati masa studi hingga sampai bertemu di gerbang kesuksesan menanti kalian semua.
11. Terimakasih kepada seluruh dosen Untag Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membimbing saya selama menjadi mahasiswa

Demikian rasa terimakasih peneliti sampaikan. Masih banyak pihak yang tidak mampu peneliti sebutkan saru persatu, Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Untuk itu peneliti mohon maaf atas segala kekurangan.

Surabaya, 17 Juli 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	Error! Bookmark not defined.
Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Komunikasi Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.3 Strategi Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.4 Komunikasi Pemasaran Terpadu (Integrated Marketing Communication)	Error! Bookmark not defined.
2.5 Ciri-Ciri Komunikasi Pemasaran Terpadu (Integrated Marketing Communication)	Error! Bookmark not defined.
2.6 Bauran Promosi	Error! Bookmark not defined.
2.6.1 Periklanan (Advertising)	Error! Bookmark not defined.

2.6.2	Promosi Penjualan (Sales Promotion).....	Error! Bookmark not defined.
2.6.3	Penjualan Personal (Personal selling)	Error! Bookmark not defined.
2.6.4	Hubungan masyarakat (Public relation).....	Error! Bookmark not defined.
2.6.5	Direct Marketing	Error! Bookmark not defined.
2.7	Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
BAB III		Error! Bookmark not defined.
Metode Penelitian		Error! Bookmark not defined.
3.1	Tipe Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Subyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Observasi	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Wawancara	Error! Bookmark not defined.
3.4.3	Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.
3.5	Analisis dan Interpretasi Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Reduksi Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Penyajian Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.3	Penarikan kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Keabsahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN ..		Error! Bookmark not defined.
4.1	Deskripsi Objek	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Sejarah Kantor Pos Kebon Rojo .	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Logo PT Pos Indonesia.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
4.2	Penyajian Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.

BAB V Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN..... Error! Bookmark not defined.
 5.1 Kesimpulan Error! Bookmark not defined.
 5.2 Saran Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN..... Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 TOP BRAND INDEKS 2016.....	3
1.2 TOP BRAND INDEKS 2017.....	3
1.3 TOP BRAND INDEKS 2018.....	4
2.1 PENELITIAN TERDAHULU.....	8

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bagan Komunikasi Kotler dan Armstrong.....	15
Gambar 4.1 Gedung Kantor Pos Kebon Rojo.....	28
Gambar 4.2 Logo Pos Indonesia.....	30
Gambar 4.3 Struktural Kantor Pos Kebon Rojo.....	32
Gambar 4.4 Brosur layanan Pos.....	42
Gambar 4.5 Brosur layanan Pos.....	43
Gambar 4.6 Brosur Layanan pengiriman luar negeri.....	43
Gambar 4.7 Akun Instagram Kantor Pos.....	44
Gambar 4.8 Konten Instagram Kantor Pos.....	45
Gambar 4.9 Konten Instagram berisi layanan Kantor pos.....	45
Gambar 4.10 Acara Funbike dari Kantor Pos.....	66
Gambar 4.11 Acara Filateli.....	67
Gambar 4.12 Bentuk Promosi.....	68
Gambar 4.13 Hadiah ke pelanggan Kantor Pos.....	69
Gambar 4.14 Dashboard pemasaran dan penjualan.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 gambar informan.....	55
Lampiran 2 draft pertanyaan.....	5

