

**STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* DALAM  
MENANGANI *COMPLAINT HANDLING* DI ELLA  
*SKINCARE* CABANG MADIUN**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**NADILLA FEBRILISTYAWATI WIDODO**

**NBI. 1151800139**

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

**2022**

**STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* DALAM  
MENANGANI *COMPLAINT HANDLING* DI ELLA  
*SKINCARE* CABANG MADIUN**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**NADILLA FEBRILISTYAWATI WIDODO**

**NBI. 1151800139**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Nadilla Febrilistyawati Widodo**


**NBI : 1151800139**


**Judul : STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* DALAM  
MENANGANI *COMPLAINT HANDLING* DI *ELLA SKINCARE*  
CABANG MADIUN**

Surabaya, 03 Januari 2023

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya

Disetujui Oleh,  
Dosen Pembimbing

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

  
**Muchamad Rizqi, S.I.Kom., M.Med.Kom**  
NPP. 201501.70.752

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

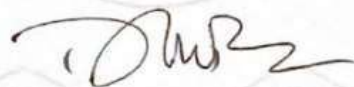
Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 03 Januari 2023

**Dosen Penguji**

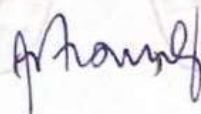
1. Muchamad Rizqi, S.I. Kom., M. Med.Kom  
Ketua



2. Edy Sudaryanto M. I. Kom  
Anggota 1



3. A. A. I Prihandari Satvikadewi, S.Sos., M. Med. Kom  
Anggota 2



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



**Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P.**  
NPP. 20120870103

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nadilla Febrilistyawati Widodo  
NPM : 1151800139  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi *Public Relations* Dalam Menangani *Complaint Handling* di *Ella Skincare* Cabang Madiun

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri berdasarkan hasil yang diperoleh melalui bimbingan dosen pembimbing, serta atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari penelitian atau karya ilmiah peneliti lain yang telah dipublikasikan ataupun penelitian orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika dalam penelitian ini menulis dan mengambil kutipan dari karya ilmiah orang lain, maka akan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila nantinya ditemukan bukti pada suatu hari nanti yang bersifat menjiplak atau plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa mencantumkan sumber dalam daftar pustaka, maka saya bersedia untuk menerima segala sanksi atau hukuman yang sesuai dengan perbuatan yang saya perbuat dan juga siap untuk menerima hukuman pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

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

Surabaya, 03 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Nadilla Febrilistyawati Widodo



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 : Nadilla Febrilistyawati Widodo  
NBI/ NPM : 1151800139  
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 Komunikasi *Public Relations* Dalam Menangani *Complaint Handling* di *Ella Skincare* Cabang Madiun"**

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 : 03 Januari 2023

Yang Menyatakan,



(Nadilla Febrilistyawati Widodo)

\*Coret yang tidak perlu

## ABSTRAK

Perawatan diri kini sudah mulai diminati belakangan ini. Saat ini mulai bermunculan berbagai klinik kecantikan maupun perawatan diri. Seperti yang akhir-akhir ini sering dilakukan oleh penyedia jasa perawatan diri, baik klinik besar ataupun klinik kecil. Banyaknya klinik kecantikan memunculkan persaingan usaha dimasing-masing tempat usaha. Sehingga untuk menghadapi persaingan tersebut, diperlukan inovasi yang harus dilakukan. Agar mampu bersaing dengan klinik yang lainnya. Tidak sedikit dalam pelayanan muncul berbagai keluhan yang di berikan oleh pelanggan. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti bagaimanakah penanganan keluhan pelanggan oleh praktisi *public relations* di Klinik Ella *Skin Care* Cabang Madiun. Karena pada dasarnya kebutuhan masyarakat untuk melakukan perawatan kecantikan maupun perawatan diri mulai meningkat di beberapa tahun belakangan ini. Penelitian ini membahas tentang penanganan keluhan pelanggan, yang memiliki tujuan untuk mengathui dan menjawab hasil startegi komunikasi praktisi *public relations* dalam penaganan keluhan pelanggan, dan untuk mengethau dan menjawab strategi yang dilakukan dalam penanganan keluhan pelanggan di Ella *Skin Care* cabang Madiun. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Agar mampu memberikan deskripsi mengenai penangan keluhan yang dilakukan oleh praktisi *public relations*. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah memuat penanganan keluhan yang dilakukan oleh *Public Relations Ella Skin Care* Cabang Madiun.

***Kata Kunci : Public Relations, Handling Complaint, Strategi Komunikasi, Ella Skin Care Cabang Madiun***

## **ABSTRACT**

*Self-care has now started to be in demand lately. At this time began to appear various beauty clinics and self-care. As recently it is often done by self-care service providers, both large clinics and small clinics. The number of beauty clinics raises business competition in each place of business. So to face this competition, innovation is needed. To be able to compete with other clinics. Not a few in the service appear various complaints that are given by customers. Therefore the author is interested in researching how customer complaints are handled by public relations practitioners at the Ella Skin Care Clinic, Madiun Branch. Because basically the need for people to do beauty treatments and self-care has begun to increase in recent years. This study discusses the handling of customer complaints, which has the aim of knowing and answering the results of the communication strategy of public relations practitioners in handling customer complaints, and to know and answer the strategies used in handling customer complaints at Ella Skin Care Madiun branch. In this study the authors used a qualitative research approach with descriptive analysis. In order to be able to provide a description of the handling of complaints carried out by public relations practitioners. Data collection techniques carried out by researchers are through interviews, observation and documentation. The result of this study is to include complaints handling carried out by Ella Skin Care Public Relations Madiun Branch.*

***Keywords: Public Realations, Complaint Handling, Communication Barnch***



## DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
LEMBAR PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xivv
KATA PENGANTAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 FOKUS PENELITIAN.....	5
1.3 PERTANYAAN PENELITIAN.....	5
1.4 TUJUAN PENELITIAN .....	5
1.5 MANFAAT PENELITIAN .....	5
BAB II .....	7
KAJIAN PUSTAKA .....	7
2.1 PENELITIAN TERDAHULU .....	7
2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 KRITIKAL REVIEW .....	11
2.3 LANDASAN KONSEP.....	14
2.3.1 Komunikasi.....	14
2.3.2 Public Relations .....	16

2.3.3	Peran Public Relations .....	17
2.3.4	Fungsi Public Relations .....	19
2.3.5	Tujuan Public Relations.....	20
2.3.6	Model Public Relations.....	21
2.3.7	Penanganan Keluhan.....	22
2.3.8	Strategi Komunikasi .....	26
2.3.9	Teknik Strategi Komunikasi .....	27
2.4	KERANGKA DASAR PENELITIAN.....	30
BAB III.....		33
METODOLOGI PENELITIAN .....		33
3.1	PENDEKATAN PENELITIAN.....	33
3.2	JENIS PENELITIAN .....	33
3.3	SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN .....	34
3.4	Sumber Data .....	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.6	TEKNIK ANALISIS DATA.....	38
3.7	KEABSAHAN DATA .....	39
BAB IV.....		41
HASIL PENELITIAN .....		41
4.1	DESKRIPSI SUBJEK/OBJEK PENELITIAN .....	41
a.	Deskripsi Logo dan Warna.....	43
4.2	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
BAB V.....		56
PENUTUP .....		57
5.1	KESIMPULAN .....	57
5.2	SARAN.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....		59

LAMPIRAN .....	61
----------------	----

## DAFTAR TABEL

Table 1 Penelitian Terdahulu .....	7
Table 2.3 Tabel Informan.....	35

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.3 Triangulasi Sumber.....	40
Gambar 2.4 Logo Ella Skincare .....	42
Gambar 3 Lokasi Klinik.....	43
Gambar 4.4 Struktur Organisasi.....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN GUIDLINE INTERVIEW .....	61
KARTU BIMBINGAN .....	64
TURNITIN .....	67
LEMBAR REVISI.....	68

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang senantiasa tercurahkan kepada penulis sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi *Public Relations* Dalam Menangani *Complaint Handling* Di *Ella Skincare* Cabang Madiun” dengan baik. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebanyakbanyaknya kepada :

1. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom., selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Muchamad Rizqi, S.I.Kom., M.Med. Kom selaku Dosen Pembimbing I. Terima kasih banyak atas segala bantuan, saran, ilmu, waktu, dan kesabaran yang telah beliau berikan kepada peneliti selama masa bimbingan.
4. Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.Sos., M. Med.Kom selaku Dosen Pembimbing II. Terima kasih banyak atas segala bantuan, saran, ilmu, waktu, dan kesabaran yang telah beliau berikan kepada peneliti selama masa bimbingan.
5. Segenap dosen dan seluruh civitas akademik yang senantiasa telah membantu peneliti dalam memberikan ilmu yang sangat bermanfaat serta dalam membantu pelayanan administrasi.
6. Kedua orang tua peneliti cintai Bapak Hari Widodo dan Ibu Mariyati yang tidak pernah lelah untuk memberikan dukungan semangat dalam bentuk materi maupun non materi, serta doa dan kasih sayang kepada peneliti, terima kasih juga untuk adik peneliti Aurelia Fidherika Widodo yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini serta doa dan kasih sayang kepada peneliti.
7. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan sekaligus sahabat selama di perkuliahan Ilmu Komunikasi seperti Natasya, Bhima, Ade, Rian, Enrico, Udin, Farrel, Alif, Setyawan, Rifqi, Nizar, Tannes, Diok, Dinda. Terima kasih sudah bertahan mulai masuk hingga lulus kuliah, serta menjadi tempat untuk berkeluh kesah bersamasama.
8. Terima kasih juga untuk sahabat sekaligus keluarga Aradhea, Bimo, Anin,

- Nadya, Fifi, Salma, Clara, Faqih, Pramons, terima kasih selalu ada dan menjadi keluarga untuk berkeluh kesah dan bersenang senang.
9. Dan terakhir Terima kasih untuk seluruh pihak yang sudah hadir dalam kehidupan peneliti.

Peneliti sangat menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti dengan tangan terbuka mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca. Semoga segala dukungan, dan pengorbanan yang diberikan kepada peneliti menjadi amal yang diterima dan mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa akhir kata, dengan segala keterbatasan, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

**Surabaya, 03 Januari 2023**  
**Peneliti**

**Nadilla Febrilistyawati Widodo**