

**A CUSTOMER RELATION DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS PELANGGAN FITRI CATERING BAROKAH
DESA PANGKEMIRI KECAMATAN TULANGAN
SIDOARJO**

SKRIPSI

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



Oleh :
LUTFI ALIFANDHI
1151700135

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**A CUSTOMER RELATION DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS PELANGGAN FITRI CATERING BAROKAH
DESA PANGKEMIRI KECAMATAN TULANGAN
SIDOARJO**

SKRIPSI

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



Oleh :

LUTFI ALIFANDHI

1151700135

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**


TANDA TANGAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Lutfi Alifandhi
NBI : 1151700135
Judul

**A CUSTOMER RELATION DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS PELANGGAN FITRI CATERING BAROKAH DESA
PANGKEMIRI KECAMATAN TULANGAN SIDOARJO**

Surabaya, 07 Juli 2023

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


Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120.87.0130

Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing


Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.
M.Med.Kom.
NPP. 20150180777

LEMBAR PENGESAHAN

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 7 Juni 2023:

Dewan Penguji :

1. **Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom.** (Ketua)
2. **Drs. Jupriono, M.Si.** (Anggota)
3. **Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA.** (Anggota)

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

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

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PENJIPLAKAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Lutfi Alifandhi
NBI : 1151700135
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul :

***A CUSTOMER RELATION* DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN FITRI CATERING BAROKAH DESA PANGKEMIRI KECAMATAN TULANGAN SIDOARJO**

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 sebagai 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 menyebut 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-sungguhnya dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 26 Juni 2023
Yang Memberi Pernyataan



Lutfi Alifandhi



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 : Lurfi Alifandhi
NBI/ NPM : 1151700135
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 Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Customer Relation Dalam Mempertahankan Loyalitas
Pelanggan Fitri Catering Barokah Desa Panyekemiri
kecamatan Tulungan Sidoarjo

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (**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 : 13 Juli 2023

Yang Menyatakan,

(..........)
Lurfi Alifandhi

ABSTRACT

Customer Relationship Management is a marketing strategy that aims to form and create long-term loyalty with customers. CRM emphasizes very close relationships with customers based on strong trust. Customer trust in the company can create commitment which is an important condition for establishing a relationship. This research method uses descriptive qualitative. The results of the study show that the implementation of Customer Relationship Management in Fitri Catering Barokah, namely loyal customers is formed because the services provided are effective and efficient, 3 indicators in its application are people, process and technology.

Keywords: *Customer Relations, Loyalty, Public Relations*

ABSTRAK

Customer Relationship Management merupakan salah satu strategi pemasaran yang bertujuan untuk membentuk dan menciptakan loyalitas jangka panjang dengan pelanggan. CRM menekankan pada hubungan yang sangat dekat dengan pelanggan yang didasari oleh kepercayaan yang kuat. Kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dapat menciptakan komitmen yang merupakan syarat penting untuk menjalin suatu hubungan. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Customer Relationship Management pada Fitri Catering Barokah yaitu pelanggan yang loyal terbentuk karena pelayanan yang diberikan secara efektif dan efisien, 3 indikator dalam penerapannya yaitu people, proses dan teknologi.

Kata Kunci: Customer Relation, Loyalitas, Public Relations

KATA PENGANTAR

Dengan ucapan Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, keberkahan, serta hidayahNya sehingga peneliti bisa menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul *A CUSTOMER RELATION DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN FITRI CATERING BAROKAH DESA PANGKEMIRI KECAMATAN TULANGAN SIDOARJO* sebagai syarat memperoleh gelar akademik Strata-1 (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak kekurangan, kendala, rintangan serta tantangan yang peneliti hadapi. Sehingga pada akhirnya peneliti bisa melaluinya berkat adanya bimbingan serta bantuan berupa spiritual, moral ataupun fisik dari berbagai pihak.

1. Kedua Orang Tua Ayah, Mama, adik, Keluarga Besar yang selalu memberikan kepercayaan, dukungan secara spiritual, material hingga moral dan tidak henti hentinya mendo'akan saya, menemani perjalanan studi saya ketika awal perkuliahan hingga proses pengerjaan Tugas Akhir
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Bapak Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.Sos., M.Med.Kom. selaku Dosen Pembimbing I sekaligus sebagai dosen pembimbing magang saya yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada saya selama proses magang dan penyelesaian Tugas Akhir
4. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada saya selama proses magang dan penyelesaian Tugas Akhir
5. Ibu Irmasanthi Danadharta, S.Hub.Int., MA. selaku wali dosen telah memberikan arahan serta bimbingan kepada saya selama proses perkuliahan.
6. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom. selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan berbagai kesempatan kepada saya untuk terlibat dalam acara-acara prodi yang menarik.
7. Seluruh Civitas Akademika Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu kelancaran penelitian ini
8. Eva Bachtiar selaku CEO Garda Pangan yang telah memberikan izin dalam melaksanakan penelitian ini.
9. Team Garda Pangan yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian ini

10. Seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi Untag Surabaya angkatan 2018, Elizabeth, Shintia, Natasha, yanuar, Olda dan teman teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu selalu memberikan dukungan, bantuan kepada saya. Menemani hari-hari perkuliahan saya di kampus maupun dirumah dan menjadi keluarga kedua saya selama ini.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu. Yang telah membantu proses pengerjaan Tugas Akhir ini tak henti-hentinya peneliti ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya semoga Allah SWT yang akan membalas kebaikan kalian semua

Surabaya, 4 Juli 2021

Penulis,

Lutfi Alifandhi

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
TANDA TANGAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PENJIPLAKAN	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Manfaat Teoritis	3
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Peneliti Terdahulu	5
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Strategi.....	9
2.2.2 Public Relations.....	10
2.2.3 Keterkaitan antara Public Relations dan Marketing	14

2.2.4 Customer Relationship Management	15
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 Metode Pengumpulan Data	35
3.4.1 Jenis Data	35
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5 Teknik Analisa Data.....	37
3.6 Keabsahan Data.....	38
3.6.1 Uji Kredibilitas.....	38
BAB IV	41
HASIL PENELITIAN.....	41
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	41
4.1.1 Profil Fitri Catering Barokah	41
4.1.2 Struktur Organisasi	41
4.1.3 Aktivitas perusahaan	44
4.1.4 Daerah pemasaran	45
4.1.5 Jenis-jenis produk	45
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	45
4.2.1 Hasil Penelitian Strategi <i>Customer Relations</i> Fitri Catering Barokah dalam mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Sidoarjo.....	45
4.2.2 Kendala dalam Strategi <i>Customer Relations</i> Fitri Catering Barokah dalam mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Sidoarjo	50
4.2.3 Solusi atas Strategi <i>Customer Relations</i> Fitri Catering Barokah dalam mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Sidoarjo	51
BAB V.....	63
PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan	63

5.2 Rekomendasi	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
DRAF WAWANCARA INFORMAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	5
Tabel 2. 2 Perbandingan CRM Operasional vs Analitik.....	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 LAMPIRAN DOKUMENTASI.....	70
--------------------------------------	----