

**STRATEGI KOMUNIKASI LUNETTE VISUAL
INDUSTRIE DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS KLIEN**



Oleh :

MOCH. LUTFI DARMAWAN

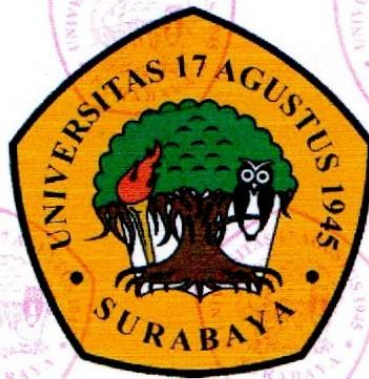
NIM. 1151900203

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

**STRATEGI KOMUNIKASI LUNETTE VISUAL
INDUSTRIE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
KLIEN**

SKRIPSI

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



Oleh :

MOCH. LUTFI DARMAWAN

NIM. 1151900203

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

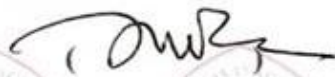

2023

LEMBAR 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 20 Juni 2023

Dewan Penguji :

1. **Prof. Dr. Arief Darmawan, SU**
Ketua
2. **Dr. Hamim, S.Sos., M.I.Kom**
Anggota
3. **Drs. Edy Sudaryanto, M.I.Kom**
Anggota



Mengesahkan,

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



DR. Dra. Anin Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103

TANDA TANGAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Moch Lutfi Darmawan


NBI : 1151900203


Judul : Strategi Komunikasi Lunette Visual Industrie Dalam
Meningkatkan Loyalitas Klien

Surabaya, 20 Juni 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


Prof. Dr. Arief Darmawan, SU
NPP. 20110.91.0215

Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Penjiplakan

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Moch. Lutfi Darmawan
NBI : 1151900203
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : STRATEGI KOMUNIKASI LUNETTE VISUAL
INDUSTRIE DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS KLIEN

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 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 sesadar-sadarnya.

Surabaya, 30 Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan



Moch. Lutfi Darmawan



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 : MOCH. LUTFI DARMAWAN
NBI/ NPM : 1151900203
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:

“ STRATEGI KOMUNIKASI LUNETTE VISUAL INDUSTRIE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS KLIEN ”

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 : 30 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(.....)
Moch. Lutfi Darmawan

*Coret yang tidak perlu

ABSTRACT

Visual Industries such as Photos and Videos are indispensable in all fields of work from individuals, organizations to companies. Lunette Visual Industrie is one of the many Production Houses seeking their fortune in the visual industry. The communication strategy carried out by Lunette Visual Industrie gives the impression that it is respected by clients, this is what makes the relationship between clients and Lunette Visual Industrie continue to be well maintained. The Communication Strategy applied by Lunette Visual Industrie not only discusses how to find clients but the application of communication strategies to client loyalty is also considered. Based on this phenomenon, this study aims to find out how the communication strategy carried out by Lunette Visual Industrie in increasing client loyalty. The method used is descriptive qualitative with the concept of Polyphony theory. The data collection techniques used are in-depth interviews and observations. The results and conclusions show that the communication strategy carried out by Lunette Visual Industrie is quite good, In a group discussion conducted by the internal team of Lunette Visual Industrie with the topic of discussing client loyalty communication strategies resulted in 2 solution points in increasing client loyalty, namely personalization of communication and loyalty programs. Communication strategies can be useful for long-term benefits, therefore it needs the right solution in devising a communication strategy.

Keywords: *Communication Strategy, Production House, Customer Loyalty, Polyphony*

ABSTRAK

Industri Visual seperti Foto dan Video sangat diperlukan di semua bidang pekerjaan dari individu, organisasi hingga perusahaan. Lunette Visual Industrie adalah satu dari sekian banyak *Production House* yang mencari peruntungan di dunia industri visual. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Lunette Visual Industrie memberikan kesan yang disegani oleh para klien, hal ini yang membuat relasi antara klien dengan Lunette Visual Industrie terus terjaga dengan baik. Strategi Komunikasi yang diterapkan Lunette Visual Industrie tidak hanya membahas tentang bagaimana mencari klien tetapi penerapan strategi komunikasi terhadap loyalitas klien juga diperhatikan. Berdasarkan fenomena tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan Lunette Visual Industrie dalam meningkatkan loyalitas klien. Metode yang digunakan deskriptif kualitatif dengan konsep teori Polyphony. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara mendalam dan observasi. Hasil dan kesimpulan menunjukkan strategi komunikasi yang dilakukan Lunette Visual Industrie sudah cukup baik, Dalam diskusi kelompok yang dilakukan oleh tim internal Lunette Visual Industrie dengan topik pembahasan strategi komunikasi loyalitas klien menghasilkan 2 poin solusi dalam meningkatkan loyalitas klien yaitu personalisasi komunikasi dan program loyalitas. Strategi komunikasi dapat berguna untuk manfaat jangka panjang, oleh karena itu perlu solusi yang tepat dalam menyusun strategi komunikasi.

Kata kunci : Strategi Komunikasi, Production House, Loyalitas Pelanggan, Polyphony

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diberikan. Penelitian skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi Lunette Visual Industrie Dalam Mempertahankan Loyalitas Klien” bisa terselesaikan dengan baik.

Selain itu, kami berharap penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi instansi dalam mencari solusi terkait strategi komunikasi. Serta penelitian skripsi ini dapat menjadi sebuah referensi bagi mahasiswa penelitian selanjutnya dan mengaplikasikan ilmu yang didapat di dunia kerja.

Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Arief Darmawan, SU. selaku dosen pembimbing pertama yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasan. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu dan mempermudah proses skripsi saya.
2. Novan Andrianto, S.I.Kom., M.I.Kom. selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasan. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu dan mempermudah kelancaran proses skripsi saya.
3. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP. selaku Dekan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom. selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk untuk boleh melaksanakan penelitian skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
6. Seluruh Bpk/Ibu Dosen dan Tim Penguji yang tidak bisa saya

- sebutkan satu per satu yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
7. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya untuk keperluan akademis dll dari awal perkuliahan saya.
 8. Kedua Orang Tua saya Ir. M. Sulton E.S.B dan ibu Djulaikah, yang telah memberi saya ijin, do'a, semangat, motivasi, dan kesempatan.
 9. Kekasih saya, Silma Noer Syafiah S.M.yang telah banyak membantu, memberi semangat, dorongan dan do'a.
 10. Denny Kurniawan S.Ds. yang telah banyak membantu, memberi semangat, dorongan dan fasilitas yang telah diberikan sehingga saya dapat menjalani proses kelancaran perkuliahan saya.
 11. Teman kerja, Tim Lunette Visual Industrie.yang telah banyak membantu, memberi semangat, dorongan dan fasilitas yang telah diberikan sehingga saya dapat menjalani proses kelancaran perkuliahan saya.
 12. Seluruh Teman-Teman yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah membantu, menghibur, dan menemani saya sampai sekarang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 15 Juni 2023

Moch. Lutfi Darmawan

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	Error! Bookmark not defined.
Lembar Persetujuan.....	Error! Bookmark not defined.
Lembar Persetujuan Orisinalitas	iii
Lembar Publiaksi	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.5.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB II	5
KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Strategi Komunikasi	10
2.2.3 Konsep Teori Polyphony	11
BAB III.....	15
METODE PENELITIAN	15
3.1 Pendekatan Penelitian.....	15
3.2 Jenis Penelitian.....	15
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	15
3.4 Metode Pengumpulan Data	16
3.4.1 Jenis Data.....	16

3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	16
3.5	Teknik Analisis Data	17
3.5.1	Reduksi Data.....	17
3.5.2	Penyajian Data	17
3.5.3	Penarikan Kesimpulan	18
3.6	Keabsahan Data.....	18
BAB IV		21
HASIL PENELITIAN.....		21
4.1	Profil Lunette Visual Industrie	21
4.1.1	Visi	22
4.1.2	Misi.....	23
4.1.3	Nilai – Nilai	23
4.1.4	Macam-Macam Bidang Lunette Visual Industrie	23
4.1.5	Tahapan Proses Produksi	26
4.1.6	Cara Mempertahankan Peluang Pasar.....	28
4.1.7	Profil Narasumber.....	30
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	32
4.2.1	Analisis Strategi Komunikasi Lunette Visual Industrie	32
4.3	Temuan Penelitian.....	44
4.3.1	Testimoni Klien Lunette Visual Industrie	46
BAB V		49
PENUTUP		49
5.1	Kesimpulan	49
5.2	Rekomendasi	50
DAFTAR PUSTAKA		50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik data klien 2018-2023	2
Gambar 2. 1 the creation of polyphony configuration	13
Gambar 2. 2 kerangka konsep/dasar penelitian	14
Gambar 3. 1 Triagulasi Data (Sugiyono 2015:331).....	18
Gambar 4. 1 Logo Lunette Visual Industrie	21
Gambar 4. 2 Foto pameran wedding tahun 2023	28
Gambar 4. 3 Promosi melalui media sosial instagram.....	29
Gambar 4. 4 Diskusi kelompok bersama tim Lunette Visual Industrie	37
Gambar 4. 5 Diskusi kelompok bersama tim Lunette Visual Industrie	38
Gambar 4. 6 Diskusi kelompok bersama tim Lunette Visual Industrie	39
Gambar 4. 7 Proses komunikasi saat diskusi kelompok	46

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian terdahulu.....	5
---------------------------------------	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan	52
Lampiran 2 Lembar Dokumentas	56
Lampiran 3 Lembar Perintah Revisi Penguji 1.....	60
Lampiran 4 Lembar Perintah Revisi Penguji 2.....	61
Lampiran 5 Lembar Perintah Revisi Penguji 3.....	62
Lampiran 6 Hasil Turnitin.....	63
Lampiran 7 Lembar Bimbingan	65

