

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* DALAM  
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS  
PELANGGAN CV. TIMBUL JAYA EXPRESS  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**Vina Aziziya  
1152100149**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA  
2024**



**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* DALAM  
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS  
PELANGGAN CV. TIMBUL JAYA EXPRESS  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**Vina Aziziya  
1152100149**

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

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nama : Vina Aziziya**

**NIM : 1152100149**

**Judul : Strategi *Customer Relations* dalam Mempertahankan  
Loyalitas Pelanggan CV. Timbul Jaya Express Surabaya**

**Surabaya, 16 Januari 2025**

**Disetujui oleh  
Dosen Pembimbing I,**

**Mengetahui  
Dekan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,**



**Dr. Dra. Ayun Maduwiharti, MP**  
**NPP. 20120.87.0103**



**Mohammad Insan Romadhan,**  
**S.Ikom., M.Med.Kom**  
**NPP. 20150.17.0741**

## LEMBAR PERSETUJUAN 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 24 Desember 2024

Dewan Penguji:

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

(.....)

(.....)

(.....)

Mengesahkan  
Dekan

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

  
Dr. Dora Ayu Maduwinarti, MP

NPP. 20120.87.0103

**PERNYATAAN PERSETUJUAN ORSINILITAS / KEASLIAN  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vina Aziziya  
NIM : 1152100149  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Karya Ilmiah : Strategi *Customer Relations* dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan CV. Timbul Jaya Express Surabaya

Menyatakan bahwa:

1. Karya ilmiah yang saya buat adalah benar-benar hasil 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. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain, saya akan mencantumkan dalam daftar pustaka
3. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah saya terbukti plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya, maka saya bersedia menerima sanksi terberat yaitu pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dalam keadaan sadar.

Surabaya, 16 Januari 2025  
Yang bertanda tangan,



Vina Aziziya



Universitas 17 Agustus  
1945 Surabaya

Badan Perpustakaan  
Jl. Semolowaru no. 45 Surabaya  
Tlp. 031-593-1800 ( ext.311)  
Email: perpus@untag-sby.ac.id

**PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vina Aziziya  
NIM : 1152100149  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenis Karya : Skripsi

Sebagai 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 *Customer Relations* dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan CV. Timbul Jaya Express Surabaya”**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right) Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, serta megolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Surabaya  
Pada tanggal : 16 Januari 2025

Yang Menyatakan,



Vina Aziziya

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Identitas Diri

**Nama** : Vina Aziziya  
**Tempat, Tanggal Lahir** : Surabaya, 10 April 2003  
**Alamat** : Jl. Bulak Jaya III / 25 A  
**Kebangsaan** : Indonesia  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Agama** : Islam  
**No. Telp / Email** : 082137736557 / [vienscyz22@gmail.com](mailto:vienscyz22@gmail.com)

### Riwayat Pendidikan

Jenjang	Sekolah/Instansi/Universitas	Jurusan	Periode
SD	SDN Wonokusumo VII / 46	-	2008 - 2015
SMP	SMPN 11 Surabaya	-	2015 - 2018
SMA	SMK Farmasi Surabaya	Farmasi	2018 - 2021
Strata I	Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	Ilmu Komunikasi	2021 - Sekarang

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis strategi Customer Relations dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di CV. Timbul Jaya Express Surabaya. Menggunakan pendekatan kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan Customer Relationship Management (CRM) dengan baik melalui enam dimensi, yaitu kepercayaan, komitmen, investasi, ketergantungan, komunikasi dua arah, dan kedekatan. Loyalitas pelanggan tercipta melalui dua dimensi, yaitu rekomendasi dan pembelian ulang, yang dipengaruhi oleh konsistensi perusahaan dalam memberikan layanan berkualitas. Penelitian ini menegaskan pentingnya strategi CRM dalam membangun loyalitas pelanggan dan menunjukkan bahwa kinerja pemilik dan karyawan yang sesuai dengan SOP berkontribusi pada keberhasilan tersebut.

**Kata Kunci:** Strategi, *Customer Relationship Management*, Loyalitas Pelanggan.

## ***ABSTRACT***

This study aims to describe and analyze Customer Relations strategies in maintaining customer loyalty at CV. Timbul Jaya Ekspres Surabaya. Using a qualitative approach, data were collected through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the company has implemented Customer Relationship Management (CRM) well through six dimensions, namely trust, commitment, investment, dependence, two-way communication, and closeness. Customer loyalty is created through two dimensions, namely recommendations and repeat purchases, which are influenced by the company's consistency in providing quality services. This study emphasizes the importance of CRM strategies in building customer loyalty and shows that the performance of owners and employees in accordance with SOPs contributes to this success.

***Keywords: Strategy, Customer Relationship Management, Customer Loyalty.***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi Customer Relations dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di CV. Timbul Jaya Express Surabaya”. Penyusun Skripsi Tahun Ajaran 2024 ini sesuai dengan arahan yang diberikan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi ini adalah Stasiun Pergudangan Angkutan Barang Surabaya Pasar Turi Jl. Cepu No I Container Office No 4, Gudang Pintu 18, Surabaya. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi, pada prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1745 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak baik moril maupun materil untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, diantaranya yaitu kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 1745 Surabaya.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	1
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
BAB II PENELITIAN TERDAHULU .....	11
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Landasan Teori .....	15
2.2.1 Customer Relations .....	15
2.3 Landasan Teori Konseptual .....	17
2.3.1 Customer Relationship Management.....	17
2.3.2 Loyalitas pelanggan.....	24

2.4	Kerangka Pemikiran .....	26
BAB III METODE PENELITIAN .....		28
3.1	Pendekatan Penelitian.....	29
3.2	Jenis Penelitian .....	29
3.3	Subjek dan Objek Penelitian .....	30
3.3.1	Subjek Penelitian .....	30
3.3.2	Objek Penelitian.....	30
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	30
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.6	Teknik Analisis Data .....	33
3.7	Teknik Keabsahan Data.....	33
BAB IV ANALISIS DATA.....		35
4.1	Profil Usaha.....	35
4.1.1	Sejarah Berdiri .....	35
4.1.2	Visi Misi Perusahaan .....	37
4.1.3	Lokasi Perusahaan.....	38
4.1.4	Logo Perusahaan.....	39
4.1.5	Struktur Kepengurusan .....	42
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	42
4.2.1	<i>Customer Relations</i> pada Aspek Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) .....	43
4.2.2	<i>Customer Relations</i> pada Aspek Komitmen ( <i>Commitment</i> ) .....	48
4.2.3	<i>Customer Relations</i> pada Aspek Investasi ( <i>Invesment</i> ).....	50
4.2.4	<i>Customer Relations</i> dalam Aspek Ketergantungan ( <i>Dependency</i> ).....	55
4.2.5	Komunikasi Dua Arah ( <i>Two-Way Communication</i> ) .....	58
4.2.6	<i>Customer Relations</i> dalam Aspek Kedekatan ( <i>Proximity</i> ).....	62
4.2.7	Loyalitas Pelanggan .....	66

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	79
5.1 Kesimpulan .....	79
5.2 Saran .....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN .....	84

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Informan Penelitian.....	31
--	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran .....	26
Gambar 4.1 Kantor CV. Timbul Jaya Express Surabaya .....	38
Gambar 4.2 Gudang Pintu 18 CV. Timbul Jaya Express Surabaya .....	39
Gambar 4.3 Logo CV. Timbul Jaya Express.....	39
Gambar 4.4 Struktur Kepengurusan Perusahaan.....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara.....	84
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara.....	104
Lampiran 3. Kartu Bimbingan Mahasiswa .....	105
Lampiran 4. Surat Bebas Laboratorium .....	105
Lampiran 5. Surat Keterangan Bebas Turnitin .....	105
Lampiran 6. File Turnitin.....	105

