

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Azalea Aniendita Natasya  
NIM : 20130530340  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : *Public Relations*  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Judul Skripsi : *Customer Relations* Oleh PT Hebronstar Indonesia  
Dalam Meningkatkan Loyalitas *Buyers* Pada Events  
Gyeonggi Content Agency (GCA)-Biz Matching  
Program 2016

Skripsi ini adalah hasil karya Saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah Saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari karya Saya ini merupakan hasil plagiat/menjiplak karya orang lain, maka Saya bersedia dicabut gelar kesarjanaannya.

Yogyakarta, 17 Agustus 2017

Azalea Aniendita Natasya

## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

1. Ayah dan Ibu penulis yang tidak pernah putus mendoakan dan mendukung sepenuh hati hingga penulis bisa menyelesaikan praktik magang dan menyusun Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Adik Penulis Adinda Vashia Oktegianda yang selalu menyemangati dan membantu penulis sehingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
3. Kekasih Penulis Richard yang selalu mendukung dan mendorong niat penulis ketika semangat penulis hilang, untuk menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Sahabat penulis Aissa Roselina Adinda, Angga Maulia Perdana, Septi Amadea, Nabila Sazkia, Ghea Ulfa, Ari Ruanti, Isnaini Saroh, dan Windi Oktafiani yang selalu siap menghibur dan menyemangati penulis sehingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
5. Anak-anak Kos Ijo Gabu, Uwi dan Nabila yang selalu bersama berjuang hingga subuh menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini
6. Sahabat penulis Karima Naulita Pane, walaupun jauh senang sekali masih bisa tetap berkomunikasi, memberi semangat dan menyempatkan ketemu setiap ada waktu ke Jakarta. Semoga Kimi lancar sekolah di Belanda.

7. Terimakasih kepada semua partner kerja dan penelitian yang selalu mengajarkan dalam cara kerja di lingkungan kantor. Terimakasih kepada Mr. Yang, Kak Ayu, Kak Rifka, Rainy, Kimi, Ren, Kak Dea, Azka, Fajar, Rendy, Azer, Vino, Vito, Kak Indah, Kak Hadian, Kak Ari, Kak Indri, Teri, Kak Arnold, Kak Veda, Kak Nihou, Esa dan teman-teman lainnya yang sudah berbagi ilmu dengan penulis selama di PT Hebronstar Indonesia.
8. Teman-teman Hakom 2013 yang telah mendukung dan memberikan masukan sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
9. Dan seluruh kerabat yang telah berjasa dalam Tugas Akhir Skripsi ini dan tidak bisa diucapkan satu persatu.

Penulis,

Azalea Aniendita Natasya

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunia-Nya lah saya masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan dan menyusun Skripsi sebagai Tugas Akhir Skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dengan judul **“Customer Relations Oleh PT Hebronstar Indonesia Dalam Meningkatkan Loyalitas Buyers Pada Events Gyeonggi Content Agency (GCA)-Biz Matching Program 2016”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena memang tiada hal yang sempurna. Kesadaran akan kekurangan dan tetap bersyukur dengan apa yang ada itulah bentuk penghargaan terhadap kesempurnaan tersebut dan yang pasti kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Namun demikian penulis Skripsi ini dapat memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom).

Pengalaman dan pengerjaan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar berkat adanya dukungan dari orang-orang yang ikut membantu dan mendukung penulis. Dengan penuh rasa ketulusan hati dan terimakasih penulis ucapkan kepada :

1. Allah SWT atas Ridho dan Rahmat-Nya selama ini, sehingga Tugas Akhir Skripsi ini berhasil terselesaikan dan mencapai hasil yang memuaskan.
2. Bapak Hariyadi Arief Nuur Rasyid S.IP, M.Sc selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Bapak Zuhdan Aziz, S.IP, S.Sn, M.Sn Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan selaku dosen Penguji I. Terimakasih atas kesediaannya untuk menjadi dosen penguji yang memberikan masukan kepada peneliti agar menjadi lebih baik lagi.
4. Bapak Aswad Ishak S.IP, M.Si. Selaku dosen pembimbing, terimakasih atas kesabarannya membimbing peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
5. Mas Zein Mufaffarih Muktaf, S.IP, M.I.Kom selaku dosen penguji II. Terimakasih atas kesediaannya untuk menjadi dosen penguji yang memberikan masukan kepada peneliti agar menjadi lebih baik lagi.
6. Seluruh dosen dan staff jurusan Ilmu Komunikasi. Kepada seluruh dosen yang telah memberikan ilmu pelajaran selama perkuliahan. Mbak Siti, Pak Jono, Pak Muryadi terimakasih atas layanan informasinya. Dan juga kepada seluruh staff perpustakaan jurusan dan UMY.
7. Terimakasih kepada PT Hebronstar Indonesia yang telah memberikan peneliti kesempatan dan kelancaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
8. Dan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam melakukan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini .

Penulis,

Azalea Aniendita Natasya

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	12
E. Tinjauan Pustaka	
1. <i>Customer Relations Management</i> .....	13
2. Loyalitas Pelanggan .....	23
F. Penelitian Terdahulu .....	28
G. Metode Penelitian	
1. Jenis Penelitian.....	33
2. Objek Penelitian .....	33
3. Informan Penelitian .....	34
4. Teknik Pengumpulan Data .....	36
5. Teknik Analisis Data .....	37
6. Uji Validitas Data .....	38
<b>BAB 2 : DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
A. Visi Perusahaan .....	40

B. Service Terhadap Klien.....	43
C. Ekspetasi Pelanggan.....	48
D. Ekspetasi Karyawan .....	49
E. Kompetisi Perusahaan .....	50

### **BAB 3 : SAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

A. Sajian Data	
1. <i>Customer Relations</i> di PT Hebronstar Indonesia .....	61
2. Fungsi <i>Customer Relations</i> .....	64
3. Membangun <i>Customer Relationship</i> .....	66
4. Telemarketing dengan <i>Buyers</i> .....	82
5. Proses Pelaksanaan <i>Customer Relations</i> .....	90
6. Evaluasi Kegiatan <i>Customer Relations</i> .....	96
B. Analisis Data	
1. <i>Customer Relations</i> di PT Hebronstar Indonesia .....	105
2. Fungsi <i>Customer Relations</i> .....	110
3. Pelayanan Komplain .....	114
4. Year End Party (YEPY) .....	117
5. Loyalitas <i>Buyers</i> .....	120

### **BAB 4 : PENUTUP**

A. Kesimpulan	
1. Pelayanan Komplain .....	127
2. Year End Party (YEPY) .....	128
B. Saran	
1. Saran Untuk PT Hebronstar Indonesia .....	130
2. Saran Untuk <i>Buyers</i> .....	130
3. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	131

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>132</b>
-----------------------------	------------

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

a. Lampiran 1 : Dokumentasi .....	134
b. Lampiran 2 : Transkrip Wawancara .....	139
c. Lampiran 3 : <i>Companies List</i> .....	148