

**STRATEGI CUSTOMER RELATIONS “KEPITING BANG JA’I DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH KONSUMEN PERIODE JUNI-DESEMBER
2016**

**(Studi Deskriptif Kualitatif tentang Strategi Customer Relations dalam Meningkatkan
Jumlah Konsumen di Rumah Makan Kepiting Bang Ja’i Periode Juni-Desember 2016)**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata 1

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh :

HAPSARI DEVINA ANGGRAINI

20130530033

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2017

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Hapsari Devina Anggraini

NIM : 20130530033

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (ISIPOL)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari karya ini terbukti merupakan hasil plagiat/menjiplak karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut.



Penulis

Hapsari Devina Anggraini

MOTTO

“Ridho Allah berada pada ridho kedua orang tuanya, dan murka Allah (akibat) murka kedua orang tuanya. ” (*HR. At-Tarmizi*)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(*Al-Baqoroh: 286*)

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari satu urusan, kerjakanlah dengan sungguh sungguh urusan yang lain, hanya kepada Tuhan yang berharap.” (*Q.S. Al-Insyirah: 6-8*)

“ Jika doa bukan sebuah Permintaan, setidaknya itu adalah sebuah Pengakuan atas Kelemahan diri manusia di hadapan Tuhannya.” (*Pidi Baiq*)

“Dan masa lalu bukan untuk diperdebatkan.” (*Dilan 1990*)

“Kalau kita terlalu sibuk mendengarkan perkataan orang lain, kapan kita mendengarkan diri sendiri ?” (*Ziarah*)

PERSEMBAHAN

Karya ini ku persembahkan untuk orang-orang yang ku cintai dan yang memberikan kekuatan serta membuat aku bangkit dan membuat semua ini berwarna dan berarti, terima kasih kepada :

1. Allah swt yang telah memberikan aku umur panjang, kesehatan, kelancaran sehingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua ku tercinta, mamah dan papah yang selama ini mendoakanku dalam setiap doamu, kedua orang yang sangat berjasa dalam hidupku, yang tidak kurang sedikitpun memberikan aku kekuatan, memberikan aku semangat, dan selalu memberikan motivasi, yang selalu ingin anakmu ini menjadi perempuan yang mandiri, aku persembahkan karya sederhanaku ini untuk mamah dan papah, terimakasih banyak. Untuk keluarga besarku, adik-adikku, nenek, atok, dan Mb Rahma yang selalu memberikan semangat dan doanya dalam meraih cita cita dan masa depan yang lebih baik.
3. Dosen pembimbing Bapak Taufiqurrahman, S.IP, MA. Ph.D. terima kasih telah membimbing saya dengan sabar serta memberikan ilmu yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Adhianty Nurjanah, S.Sos., M.Si selaku dosen penguji, terima kasih telah memberikan kritik, saran dan nasihat yang membangun demi kelancaran skripsi ini.
5. Bapak Aswad Ishak, S.IP.,M.Si. selaku dosen penguji, terima kasih telah memberikan masukan dan saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP.M.Sc selaku ketua Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Seluruh pihak Kepiting Bang Jai yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian, serta bersedia memberikan informasi yang saya butuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk semua Dosen Ilmu Komunikasi UMY, terima kasih banyak atas ilmu yang telah diberikan kepada saya dan pengarahannya baik dalam kuliah maupun tugas perkuliahan serta staf TU Ilmu Komunikasi terima kasih telah membantu segala urusan akademik.
9. Untuk semua teman seangkatan 2013, terima kasih semangat berjuang.
10. Untuk Almamaterku, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
11. Untuk partner terbaik, Mamas Gani terima kasih banyak sudah setia menemani selama di Jogja. Terima kasih untuk semangat dan motivasinya selama ini, kita harus sukses sama-sama ya !
12. Untuk sahabat sekaligus keluarga pertamaku di Jogja, yang selama ini sudah mengajari aku banyak hal, mengajari aku untuk mandiri, terima kasih kalian Indah Vian, Uwi dan Mba Lintang.
13. Untuk teman-teman seperjuanganku yang tak kunjung henti menjadi penyemangat dalam perkuliahanku selama ini, yang menjadi sosok saudara, yang selalu setia dan sosok yang selalu menemani suka duka, dan yang menjadi saksi selama ini, terima kasih kalian Indah, Dika, Fikry, Eksa, Debby, Irma, Ardhi, Malik, Raja, Rita, Aryunda dan Maya.

14. Untuk sahabat kos ku yang sudah seperti keluarga baru di Jogja yang setiap hari selalu bersama, selalu memberikan semangat, doa dan dorongannya, yang setia mendengarkan keluh kesahku setiap hari, terima kasih kalian Yanda, Metika dan Septi.
15. Untuk sahabatku sejak tahun 2008 hingga saat ini, Navidya, Denta, Caesar, Merlin, dan Donny. Terima kasih untuk semangat dan doanya.
16. Untuk sahabatku yang selalu ada dan selalu mendengarkan keluh kesahku, Ulfah, Nita dan Puput. Terima kasih kalian yang selalu menghibur dan memberikan semangat selama ini.
17. Untuk teman- teman KKN “team 34” terimakasih telah mengajarkanku arti kebersamaan, kekeluargaan, kemandirian dan terima kasih telah memberikan pengalaman yang luar biasa.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji syukur atas kehadiran ALLAH SWT, atas limpahan rahmat, hidayah dan karunianya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulisan skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Judul skripsi yang penulis ajukan adalah “ Strategi Customer Relations Kepiting Bang Jai dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Periode Juni-Desember 2016”.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan yang diharapkan oleh penulis, walaupun skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan.

Penulis menyadari dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua tersayang yang selalu memberi bimbingan, kasih sayang, kesabaran, dan do'a yang tidak pernah berhenti sampai detik ini.
2. Keluarga besarku yang selalu memberi dorongan, motivasi, dan do'a.
3. Bapak Taufiqurrahman , S.IP, MA.Ph.D. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan pengetahuan, bimbingan dan waktunya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan selama penulisan skripsi ini.
5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan, bantuan dan semangat dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan. Penulis mengharapkan bila penulisan skripsi ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan bermanfaat.

Yogyakarta, 27 Juli 2017

Hapsari Devina Anggraini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	x
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Kajian Pustaka.....	9
F. Metodologi Penelitian	30
1. Jenis Penelitian	30
2. Metode Pengumpulan Data	30
G. Teknik Analisa Data	33
H. Uji Validitas Data	35
I. Sistematika Penulisan Skripsi	35
BAB II OBJEK PENELITIAN	36
A. Perkembangan Industri Kuliner.....	36
B. Profil Penelitian	38

	1. Sejarah Kepiting Bang Jai	38
	2. Operasional Kepiting Bang Jai	40
	a. Struktur Organisasi	40
	b. Logo dan Slogan	44
	c. Jam Operasional.....	44
	d. Menu Makanan dan Minuman.....	45
	e. Sumber Daya Manusia	45
BAB III	SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN	47
	A. Penyajian Data	47
	1. Data Informan	47
	2. Strategi Customer Relations Kepiting Bang Jai	51
	2.1. Mendefinisikan Masalah.....	54
	2.2. Perencanaan dan Program	57
	2.3. Aksi dan Komunikasi	59
	2.4. Evaluasi	74
	B. Pembahasan	78
BAB IV	PENUTUP	92
	A. Kesimpulan.....	92
	B. Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1. Jumlah Restoran dan Rumah Makan di D.I Yogyakarta.....	2
1.2. Daftar Resto atau Rumah Makan Seafood di Yogyakarta	5
2.3. Menu Makanan dan Minuman di Kepiting Bang Jai.....	45

DAFTAR GAMBAR

1.1. Instagram Java Foodie.....	4
2.2. Logo Kepiting Bang Jai.....	44
3.3. Informasi Mengenai Video Contest Kepiting Bang Jai.....	66
3.4. Informasi Mengenai Give Away.....	67
3.5. Informasi Mengenai Promo.....	68
3.6. Instagram Pemenang Video Contest.....	70