

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PT. HOUSE OF
RATTAN DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN PADA TAHUN 2013-
2016**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Akhir Sarjana
Program Studi S1 Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial Politik



**NABILA SAZKIA ALAMSYAH
20130530359**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang membuat pernyataan dibawah ini:

Nama : Nabila Sazkia Alamsyah

NIM :20130530359

Program Studi/Jurusan :Ilmu Komunikasi/Public Relations

Judul Skripsi :Customer Relationship Management PT. House Of Rattan Dalam Menghadapi Persaingan Tahun 2013-2016

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Sumber informasi berasal atau dikutip dari sumber lain telah disebutkan dalam teks menggunakan aturan yang berlaku. Apabila di kemudian hari karya saya ini terbukti merupakan hasil plagiat/menjiplak karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 15 Agustus 2017

Penulis

Nabila Sazkia Alamsyah

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan rasa syukur kepada Allah SWT, saya dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dan khusus saya persembahkan kepada:

- Kedua orangtua saya Bapak Alamsyah dan Ibu Nany Juningsih yang selalu mendukung serta mendoakan kedua anaknya, ayah yang selalu berjuang menyekolahkan anak-anaknya hingga jenjang perkuliahan, dan ibu yang selalu memberikan nasehat-nasehat kepada anak-anaknya supaya menjadi orang yang berguna dimasa depan.
- Buat adik saya satu-satunya Nadiya Akrima perempuan yang paling cerewet, makasih udah bantuin ngecekin ke-typo-an di skripsi saya. Dek terus belajar semangat buat Ujian Nasionalnya, semoga masuk perguruan tinggi yang diinginkan.
- Keluarga besar saya, makasih banyak atas doa dan dukungannya
- Buat temen-temen sepervayangan saya Dea, Anin, Ghea, Gabu, Minoz, Dinda, Uwi, Gina, Saroh, Windi, temen seangkatan PR, dan kelas H-kom makasih woi buat rumpi cantik, temen curhat, temen garap skripsi bareng .
- Buat temen-temen mantan kos ijo khususnya Isni, Dira, Caca. Makasih juga woi udah support saya dalam pembuatan skripsi ini.

MOTTO

“Ketika kamu percaya bahwa mimpi-mimpi itu dapat diraih dengan bekerja keras, maka bekerja keraslah dengan totalitas.”

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang maha Esa atas nikmat dan limpahan karunia-Nya, tidak lupa sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang menuntun kepada jalan kebenaran. Alhamdulillah atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Customer Relationship Management PT. House Of Rattan Dalam Menghadapi Persaingan Pada Tahun 2013-2016”** dengan tujuan untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran diperlukan dalam menciptakan proses pembelajaran bagi penulis. Penulis menyadari bahwa dalam menulis skripsi ini tidak berjalan dengan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, dengan segala kerendahan penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Haryadi Arief Nur Rasyid, S.IP, M.Sc selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Zuhdan Aziz, S.IP, S.sn, M.Sn selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Aswad Ishak, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dan membimbing peneliti menyelesaikan skripsi ini
4. Bapak H. Aly Aulia, Lc., M.Hum. selaku dosen penguji I, terimakasih atas kesediaannya untuk menjadi dosen penguji yang memberikan masukan bagi peneliti agar menjadi lebih baik lagi.

5. Bu Sovia Sitta Sari, S.IP., M.Si. selaku dosen penguji II, terimakasih atas kesediannya untuk menjadi dosen penguji yang memberikan masukan bagi 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, dan pak Muryadi terimakasih atas layanan informasinya. Dan juga kepada seluruh staff perpustakaan UMY.
7. Terimakasih juga kepada PT. House Of Rattan yang telah membantu kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini dan memberikan izin untuk penulis melakukan penelitian
8. Dan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Yogyakarta, 15 Agustus 2017

Penulis

Nabila Sazkia Alamsyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
ABSTRAK	xiv
 BAB 1 : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	14
E. Tinjauan Pustaka	15
1. Pengertian <i>Customer Relations Management</i>	15
a. CRM Strategis	17
b. Tujuan CRM	17
c. Tahapan CRM	19
d. Manfaat CRM	20
2. Strategi CRM	21
3. Pelayanan Prima	22
4. Penanganan Komplain	24

5. Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	24
6. Perilaku Konsumen	27
7. Penelitian Terdahulu	29
F. Metode Penelitian	31
1. Jenis Penelitian.....	32
2. Waktu dan Tempat Penelitian	33
3. Teknik dan Pengumpulan Data	33
4. Teknik Analisis Data	35
5. Teknik Keabsahan Data	37
G. Sistematika Penelitian	39

BAB 2 : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Perusahaan	40
B. Produk PT House Of Rattan	45
C. Visi dan Misi Perusahaan.....	50
D. Prosedur Pelaksanaan Keselamatan Kerja.....	50
E. Struktur Organisasi	62

BAB 3 : PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data	
1. Perencanaan CRM	63
a. Analisis Situasi	64
b. Tujuan Pelaksanaan CRM	65
c. Pelaksanaan Kegiatan CRM	66
2. Strategi CRM	70
3. Bentuk CRM PT House Of Rattan	81
4. Penanganan Komplain	84
5. Tingkat Keberhasilan Penerapan CRM	90
6. Perilaku Konsumen	92
B. Analisis Data	
1. Perencanaan CRM	94
2. Pelayanan Prima	97

3. Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	99
4. Penanganan Komplain	101
5. Perilaku Konsumen	102

BAB 4 : PENUTUP

A. Kesimpulan	106
B. Saran	108

DAFTAR PUSTAKA	109
-----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN	110
--------------------------------	------------

a. Lampiran 1 : Dokumentasi	111
b. Lampiran 2 : Transkrip Wawancara	113

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 DAFTAR BUYER EROPA.....	41
TABEL 2.2 DAFTAR BUYER USA.....	41
TABEL 2.3 DAFTAR BUYER JEPANG.....	42

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 EMAIL PT. HOUSE OF RATTAN.....	4
GAMBAR 1.2 COMPANY PROFILE.....	5
GAMBAR 1.3 GRAFIK PENJUALAN TAHUN 2013.....	7
GAMBAR 1.4 GRAFIK PENJUALAN TAHUN 2014.....	7
GAMBAR 1.5 GRAFIK PENJUALAN TAHUN 2015.....	8
GAMBAR 1.6 GRAFIK PENJUALAN TAHUN 2016.....	8
GAMBAR 1.7 DOKUMENTASI VISIT BUYER 2016.....	9
GAMBAR 1.8 DOKUMENTASI VISIT BUYER 2016.....	10
GAMBAR 2.4 PRODUK PT. HOUSE OF RATTAN.....	45
GAMBAR 3.1 PELAYANAN CALL CENTER.....	66
GAMBAR 3.2 WEBSITE PT. HOUSE OF RATTAN.....	67
GAMBAR 3.3 TAHUN WEBSITE.....	68
GAMBAR 3.4 EMAIL PT. HOUSE OF RATTAN.....	69
GAMBAR 3.5 DOKUMENTASI PT. HOUSE OF RATTAN.....	72
GAMBAR 3.6 EMAIL BUYER.....	74
GAMBAR 3.7 DOKUMENTASI PT. HOUSE OF RATTAN.....	76
GAMBAR 3.9 EMAIL BUYER.....	82
GAMBAR 3.10 DOKUMENTASI FOTO LAW LABEL.....	83
GAMBAR 3.11 EMAIL BUYER.....	83
GAMBAR 3.12 SURAT PRE-SHIPMENT.....	88
GAMBAR 3.13 FOTO TIM QC (QUALITY CONTROL).....	100
GAMBAR 3.14 FOTO PIAGAM PENGHARGAAN.....	101

DAFTAR BAGAN

BAGAN 2.1 STURKTUR ORGANISASI PT. HOUSE OF RATTAN.....53