

**Strategi *Customer Relationship Management* UKM My Happy Pets dalam
Meningkatkan Jumlah Reseller dari Tahun 2014 ke Tahun 2015**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh :

Aissa Roselina Adinda

20130530352

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Muhamamdiyah Yogyakarta**

2017

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aissa Roselina Adinda

NIM : 20130530352

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Public Relations*

Universitas : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : Strategi *Customer Relationship Management* UKM My Happy Pets
dalam Meningkatkan Jumlah *Reseller* dari Tahun 2014 ke Tahun
2015

Menyatakan bahwa 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 terbukti merupakan hasil plagiat/menjiplak karya orang lain maka saya bersedia dicabut gelar kesarjanaannya.

Yogyakarta, 21 Agustus 2017

Aissa Roselina Adinda

MOTTO

Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh

Berangkat dengan penuh keyakinan. Berjalan dengan penuh keikhlasan. Istiqomah dalam menghadapi cobaan.

YAKIN, IKHLAS, ISTIQOMAH.

-Aissa Roselina Adinda-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segenap kerendahan hati yang tulus dan ikhlas

Saya persembahkan skripsi ini kepada :

- ❖ Allah SWT. yang begitu banyak melimpahkan anugerah, rahmat dan karunia-Nya serta nikmat kesehatan dan pengalaman yang Allah berikan sehingga dalam proses pembuatan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan junjungan Nabi Besar Muhammad SAW. yang senantiasa menjadi panutan bagi saya.
- ❖ Mama dan Papahku tersayang yang selalu memberikan doa, semangat, motivasi, perhatian dan kasih sayang. Terimakasih banyak sudah bersedia memberikan doa tanpa pamrih dan membanting tulang untuk biaya hidup dan pendidikan anak bungsunya sehingga mendapatkan gelar sarjana. Belum pernah ada suatu hal apapun yang menggantikannya kecuali berbakti kepada kalian. I really love them :*
- ❖ Kakak-kakak saya yang tersayang, Aa Iwan, Kaka Sherly, Ka Sholeha dan Ka Lutfi yang selalu memberikan semangat, nasihat-nasihat dan dukungan pada adiknya. Love you so much..
- ❖ Keponakan-keponakan saya yang sangat saya cintai dan sayangi Omy, Kanisa dan Afiq yang selalu memberikan canda serta riang tawa dan sebagai pelipur lara dalam mengerjakan skripsi ini. I love them and thx for teach me to be a mom awww...
- ❖ Mama Ayah, Mama Odah, Mama Itah yang sudah memberikan semangat serta doa. Love you much!!

- ❖ Aa Nana dan Mas Galih yang sudah memberikan bantuan dan izin proses penelitian di My Happy Pets. Terimakasih banyak sudah menjaga Dinda selama di Jogja ini dan ikut andil dalam pengerjaan skripsi ini :D
- ❖ Muh. Amri Wirawan A. terimakasih sudah hadir sebagai sosok yang bisa menjadi kakak, sahabat dan guru dalam proses pengerjaan skripsi ini.
- ❖ Kak Amirah Aminanty, yang sudah bersedia menjadi dosen diluar kampus untuk mengingatkan dan membimbing pengerjaan skripsi ini.
- ❖ Aniendhita gadis Bengkulu sayang, yang selalu menjadi teman pertamaku di Jogja dan sampai kapanpun makasih info serta bantuannya..
- ❖ Nabila, Gabu, Ghea, Dea, Minos, Saroh, Windy, Uwi dan geng ciwik lainnya terimakasih sudah menjadi teman-teman seperjuangan skripsiii
- ❖ Seluruh Warga Asrama Putri Galuh Banjarmasin yaitu Meylani, Ka Adink, Ka Muja, Dinda, Zahra, Ka Nyuen, Ka Nunu, Chindy, Nova, Naufa, Ka Nisa, Ka Kiki, Helda, Husna, Ka Anis, Renda, Ka Yo, Ka Yuni, Ka Kia dan Ka Ciput yang selalu mengingatkan dan sudah seperti keluarga sendiri
- ❖ Mas Ian!!! Yang sudah sabar memberikan informasi dan data-data yang saya butuhkan
- ❖ Java Petshop dan Romi Petshop yang sudah bersedia menjadi salah satu informan dalam penelitian ini
- ❖ Teman-teman Hakom Mifta, Della, Yayas, Fardan, Budi, Yosi, Dita, Benny dan yang lainnya yang tidak bisa semua disebutkan.
- ❖ Teman-teman Smaven yang berada di Jogja Lisna, Mey, Lias, Azka, Nasir dan Lintang

❖ Lutungers Squad, Venna, Nanetta, Silvi, Ridha, Naima

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunia-Nya yang tak terhingga telah memberikan petunjuk, kekuatan, kemudahan, kesabaran dan ketabahan dalam proses pengerjaan skripsi ini hingga selesai yang diberi judul **“Strategi Customer Relationship Management UKM My Happy Pets dalam Meningkatkan Jumlah Reseller dari Tahun 2014 ke Tahun 2015”**. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat dalam menempuh ujian Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi yang disusun belumlah sempurna, karena penulis masih banyak mempunyai kelemahan dan kekurangan, serta pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki masih terbatas. Namun, inilah yang terbaik yang dapat penulis lakukan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan bagi penyempurnaan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bimbingan, bantuan, saran, semangat, serta doa dari berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan 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 sudah banyak sekali memberikan masukan sehingga skripsi ini selesai.
4. Bapak Aly Aulia. Lc., M.Hum selaku dosen penguji I. Terimakasih untuk segala masukan yang membangun, menjadikan karya tulis ini menjadi lebih sempurna.
5. Mas Zein Mufarrih Muktaf, S.IP., M.I.K selaku dosen penguji proposal II. Terimakasih untuk segala masukan yang membangun, menjadikan karya tulis ini menjadi lebih bermakna.
6. Ibu Sovia Sitta Sari, S.IP, M.Si selaku dosen penguji II. Terimakasih sudah berkenan hadir untuk memberikan kritik dan saran sehingga karya tulis ini menjadi lebih rinci
7. Seluruh dosen Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas ilmu bermanfaatnya yang telah diberikan. Semoga semangat dan perjuangan ibu dan bapak dosen selama ini membimbing dan membagi ilmu kepada para mahasiswa menjadi lebih berkah.
8. Pak Jono, Pak Muryadi dan Mba Siti Wijayanti, yang telah senantiasa memberikan informasi dan membantu dalam semua kelengkapan demi kelancaran jalannya skripsi ini.

Yogyakarta, Agustus 2017

Penulis

Aissa Roselina Adinda

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	2
MOTTO	3
HALAMAN PERSEMBAHAN	4
KATA PENGANTAR	7
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR GRAFIK.....	14
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
BAB I	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Tinjauan Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
F. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
G. Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
A. Sejarah My Happy Pets.....	Error! Bookmark not defined.
B. Visi.....	Error! Bookmark not defined.
C. Misi	Error! Bookmark not defined.
D. Produk My Happy Pets	Error! Bookmark not defined.
E. Logo	Error! Bookmark not defined.

F. Lokasi.....	Error! Bookmark not defined.
G. Kontak.....	Error! Bookmark not defined.
H. Manajemen My Happy Pets.....	Error! Bookmark not defined.
I. Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
A. Sajian Data	Error! Bookmark not defined.
B. Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
Daftar Pustaka	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 1.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 2	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 3.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 4.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 5.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	3
Gambar 1.2	3
Gambar 1.3	4
Gambar 1.4	29
Gambar 2.1	47
Gambar 2.2	49
Gambar 2.3	53
Gambar 2.4	57
Gambar 3.1	72
Gambar 3.2	73
Gambar 3.3	74
Gambar 3.4	75

Gambar 3.5	78
Gambar 3.6	81
Gambar 3.7	87
Gambar 3.8	92
Gambar 3.9	94

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1.....	6
Grafik 1.2	7
Grafik 3.1	59