

**STRATEGI CUSTOMER RELATIONS DALAM MENJAGA LOYALITAS
PELANGGAN DI RAMA BILIAR YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Strata 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh :

HASBI MUBARAK AS SIDDIQ

20120530247

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Hasbi Mubarak As Siddiq

Nomor Mahasiswa : 20120530247

Konsentrasi : Public Relations

Progam Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan Judul : "STRATEGI CUSTOMER RELATIONS DALAM MENJAGA LOYALITAS PELANGGAN DI RAMA BILIAR YOGYAKARTA" adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi saya ini terbukti merupakan hasil plagiat dari karya orang lain, maka saya bersedia dicabut gelar kesarjanaanya.

Yogyakarta, Desember 2017

Hasbi Mubarak As Siddiq

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan bangga, skripsi ini saya persembahkan untuk :

ALLAH SWT, Tuhan segala umat yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang selalu mempermudah jalan hambanya dalam segala hal termasuk dalam ikhtiar proses pengerjaan skripsi ini.

Nabi Muhammad SAW, utusan Allah SWT yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menjadi zaman yang lebih terang.

Ibu Tercinta, Elip Mubarakah, S.Pd.SD yang sudah melahirkan, membimbing, mengajari, mendidik dan menjagaku serta menyayangiku dengan penuh sabar dan tulus, terimakasih sudah banyak berkorban untuk hidupku bu. Saya cinta dan sayang Ibu.

Ayah Tersayang, Achmad Nursidik. Terima kasih telah datang dan menjadi panutan terbaik sebagai sosok Ayah dan pemimpin keluarga serta laki-laki hebat dalam hidupku, terimakasih untuk segala semangat, pengingat, teguran yang membangun, serta kesabaran dalam membimbingku. Semoga skripsi ini menjadi titik mula untuk saya agar dapat memberikan sedikit kebanggaan. Saya cinta dan sayang Ayah.

Alfian Muzaki dan Nabilah Salma. Kakak dan adikku tercinta, semoga kita bertiga bisa semakin *solid* dalam persaudaraan dan menjadi kebanggaan kedua orang tua kita, sukses untuk kita ya. Aku sayang kalian.

Keluarga besar dan teman-teman yang turut hadir memberi support dalam perjalanan hidupku, serta ALMAMATERKU.

UCAPAN TERIMAKASIH

Tidak lupa ucapan terimakasih saya kepada :

- Keluarga besar saya Bani Umar Nawawi dan Bani Abdulatif yang tak henti memberikan *support and reminder* kepada saya selama proses pengerjaan skripsi ini.
- Untuk kawan seperjuangan di jurusan ilmu komunikasi Andi Kristian, Giska Oktaviani, Alifia Utami, M. Beny Baskoro, Alfin Sutrisnohadi, M. Bimo, Lisa Karuniajati, Ridwan Y Andrian, Nirwan, Munjul, Winny, Akbar Anugerah, Holy Lathifa, Bayu, Nia Putri Nurida, Ulya Desiandri, dan kawan-kawan Kelas F serta kelas jurusan *public relations* yang tidak bisa disebutkan semuanya, terimakasih atas semua pengalaman yang kita lewati bareng-bareng selama kuliah, semoga kita semua sukses, Amin.
- Barisan para sahabat ‘semlehoj’ gokil mahasiswa perantauan Ngapak Adita Yudatama, Danang Wicaksana, Sandy Kurniawan, Amirul Ikhsan, Amirul Arief Fatony, Fariz Hady, Hakim Tirta, Oki Hendarto, Yanuar Dwi Marsono, terimakasih telah mengajarkan dan menunjukkan arti sahabat yang sebenarnya dengan semua kegilaan yang kita lewati, tetap solid bro :D
- Barisan para sahabat kos ‘WR’ dan *Supri’s boarding house* Yusuf Fachrudin, M. Erwin Shah, Revana Widyargo, Udin, Imadudin Azhari, Novian Atenk terimakasih telah menjadi sahabat pertama dari hari pertama di perantauan, semoga kita selalu berkomunikasi dan sukses semua, Amin.
- Keluarga daerah kelahiran Brebes di Jogja, KOMABES UMY terimakasih sudah menjadi bagian organisasi keluarga kecil yang mengajarkan pentingnya kekuatan persatuan dan keluarga yang saling menjaga dan menjadi ‘rumah’ untuk mahasiswa Brebes di UMY
- Mba Arum, keluarga kecilku selama ada di Jogja. Terimakasih telah menjadi kakak yang selalu memberikan nasihat, support dan arahan yang baik, maafkan aku yang selalu rewel ini ya mba.
- Para Jagoan – jagoan hebatku yang ga bisa aku sebutin satu persatu. Terimakasih kalian selalu ada untuk menjaga, memberi support, tetap solid sampe kehidupan baru menyambut kita semua ya.
- Untuk orang yang sempat hadir memberi motivasi, mengejar mimpi, menemani selama penyelesaian skripsi. Terimakasih untuk waktu nya yang singkat. Semoga Allah memberi jalan yang terbaik untuk kita.
- Teman- teman KKN 85 terimakasih untuk suka dan duka nya selama menjadi kelompok KKN, semoga kita semua sukses.

- Seluruh teman-teman dan sahabat di Jurusan Ilmu Komunikasi dan public relations angkatan 2012, kalian begitu luar biasa, bersatu kita berkarya untuk bersama-sama menginspirasi, semoga yang lain cepat kelar skripsinya dan lulus.
- Untuk Mbak Siti, Pak Jono, Pak Mur, terimakasih sudah sabar dan hebat dalam membantu dan melayani segala urusan mahasiswa di jurusan ilmu komunikasi UMY, sekali lagi terimakasih.
- Untuk semua dosen ilmu komunikasi UMY yang sudah memberi ilmu di perkuliahan dengan baik, semoga ilmu yang diberikan bermanfaat bagi semuanya.
- Terimakasih kepada dosen pembimbing skripsiku, Bapak Taufiqur Rahman, S.IP., Ph.D. yang sudah sabar dan tulus dalam membimbing dan mengarahkan, tanpa beliau skripsi saya tidak akan sampai seperti sekarang, sekali lagi terimakasih.
- Terimakasih kepada pihak Rama Biliar Yogyakarta khususnya Bapak Basuki Adi Nugroho selaku Manajer HRD Rama Biliar yang sudah mau menerima saya untuk penelitian disana dan sudah membantu serta kooperatif dalam proses penggalan data melalui wawancara
- Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini. Saya ucapkan Terimakasih banyak.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Strategi Customer Relations Dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan di Rama Biliar Yogyakarta” ini guna melengkapi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Strata - 1 (S-1) Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 2017.

Pencapaian terbesar ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT dan Rasul-Nya Nabi Muhammad SAW.
2. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Cipto, MA. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyid, SIP., M.Sc Selaku ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak DR. Taufiqurrahman, S.IP, MA. Selaku Dosen Pembimbing. Terimakasih atas bimbingan, nasehat, arahan, saran serta perbaikan yang berguna bagi penulis dan kesabaran Bapak dalam membimbing selama proses penulisan skripsi saya ini.

5. Dosen Penguji Bapak Aswad Ishak. S.IP., M.Si. Terimakasih telah memberikan masukan dan saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen Penguji Ibu Frizki Yulianti Nurnisya, S.IP, M.Si. Terimakasih telah memberikan masukan saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi dan staf Ilmu Komunikasi, Pak Jono, Pak Mur, Mbak Siti. Terimakasih telah menjadi pusat informasi, dan pusat bantuan kemahasiswaan serta semua doa juga dukungannya selama proses penulisan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu, yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu kritik dan saran akan sangat penulis harapkan. Semoga persembahan ini dapat selalu bermanfaat.

Yogyakarta, Desember 2017

Penulis

Hasbi Mubarak As Siddiq

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK INDONESIA.....	xiv
ABSTRAK ENGLISH.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kajian Pustaka.....	8
E.1. Strategi Customer Relations	8

E.2. Customer Relationship Management	14
E.3. Customer Loyalty	22
E.4. Penelitian Terdahulu	27
F. Metodologi Penelitian	30
F.1. Jenis Penelitian	30
F.2. Metode Penelitian	31
F.3. Objek Penelitian	32
F.4. Teknik Pengumpulan Data	32
F.5. Teknik Analisis Data	34
F.6. Uji Keabsahan Data	35
F.7. Sistematika Penulisan	36

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Rama Billiar Yogyakarta	38
B. Profil Perusahaan Rama Billiar Yogyakarta	40
C. Visi Misi Rama Billiar Yogyakarta	45
D. Lokasi Rama Billiar Yogyakarta	45
E. Struktur Organisasi Rama Billiar Yogyakarta	45
F. Segmentasi Pasar Rama Billiar Yogyakarta	53
G. Jam operasional Rama Billiar Yogyakarta	54

H.	Daftar Harga Rama Billiar Yogyakarta	54
I.	Fasilitas Rama Billiar Yogyakarta	54
J.	Program Acara Rama Billiar Yogyakarta	55

BAB III SAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A.	Sajian Data	61
A.1.	Perencanaan <i>Customer Relations</i> di Rama Biliar	62
A.2.	Pelaksanaan <i>Customer Relations</i> di Rama Biliar	69
B.	Analisis Data	92
B.1.	Perencanaan <i>Customer Relations</i> di Rama Biliar	92
B.2.	Pelaksanaan <i>Customer Relations</i> di Rama Biliar	98

BAB IV PENUTUP

A.	Kesimpulan	119
B.	Saran	120

DAFTAR PUSTAKA	122
-----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	124
----------------------	------------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo Rama Biliar.....	40
Gambar 1.2	Logo New Hanggar Biliar.....	41
Gambar 1.3	Instagram Rama Biliar.....	41
Gambar 1.4	Facebook Rama Biliar.....	42
Gambar 1.5	Balkon dan Lounge Rama Biliar.....	43
Gambar 1.6	Tempat duduk balkon dalam ruangan.....	43
Gambar 1.7	Panggung Live Music Rama Biliar.....	44
Gambar 1.8	Foto pertandingan turnamen.....	56
Gambar 1.9	Piala dari perusahaan.....	56
Gambar 1.10	Foto pemenang turnamen.....	57
Gambar 1.11	Panggung live music Rama Biliar.....	58
Gambar 1.12	Poster lomba karaoke Rama Biliar.....	59
Gambar 1.13	Surat rekomendasi dari POBSI.....	60