

**STRATEGI CUSTOMER RELATIONS LEGEND COFFEE  
YOGYAKARTA DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS  
PELANGGAN TAHUN 2015**

**(Studi Deskriptif Kualitatif tentang kegiatan Customer Relations dalam  
rangka mencapai loyalitas pelanggan Legend Coffee 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 :**

**SYARIFAH RIZKA WAHYUNI**

**20120530116**

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

**2016**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Syarifah Rizka Wahyuni  
Nomor Mahasiswa : 20120530116  
Konsentrasi : Public Relations  
Progam Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan Judul : "STRATEGI CUSTOMER RELATIONS LEGEND COFFEE YOGYAKARTA DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN TAHUN 2015" 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, 24 Agustus 2016

Syarifah Rizka Wahyuni

## *MOTTO*

*Jika hendak mengenal orang yang  
berilmu, bertanya dan belajarlah  
tiada jemu*

*(gurindam dua belas pasal kelima, Raja Ali Haji)*

*Cahari olehmu akan guru, yang  
boleh tahukan setiap seteru*

*(gurindam dua belas pasal keenam, Raja Ali Haji)*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Dengan mengucapkan Alhamdulillah pujisyukur kehadirat Allah SWT  
Skripsi ini saya persembahkan kepada :**

ALLAH SWT, Alhamdulillah Alhamdulillahirabbilalamin mengucapkan syukur tak henti-hentinya kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar tanpa kendala yang berarti.

Ibunde dan ayahnde tercinte, mak pak Alhamdulillah sudah selesai sudah siap satu tahap kewajiban anaknde tunaikan terime kaseh untuk segale kasih segale sayang segale cinte segale dukungan moril dan materil dan segale doa yang sudah mak bapak berikan dari awal hingge tuntas anaknde menyelesaikan tugas sebagai mahasiswa, mak pak sungguh bangga menjadi buah hati dari mak bapak yang selalu mengajarkan kesederhanaan dalam hidup, mengajarkan arti ketulusan dalam memberi dan mengajarkan hidup berdikari, semoge dengan ini menjadi secuil kebanggaan yang dapat anaknde berikan dan juge tiade henti-hentinye doa dan harap kepada yang maha kuase semoge mak bapak panjang umur diberi kesehatan dan kekuatan untuk dapat melihat anaknde menjadi orang yang bergune kelak.

Kak na & ceya kakak-kakak ku aku sayang pada mu, kak Alhamdulillah adinde sudah sarjana same macam mike hebat ye mak bapak kite bukan pejabat bukan konglomerat tapi dapat sekolahkan kite sampai sarjana, kak terime kaseh sudah menjadi penyemangat penenang, pendukung dari segi ape pun selame adinde kuliah dan menyelesaikan skripsi ini. Kak semoge Allah SWT membalas segale kebaikan yang kakak berikan.

Bang Ricky & Bang Dika abang-abang iparku terime kaseh atas segale dukungan dan segale semangat serte nasehat yang selalu diberikan Alhamdulillah bang sudah selesai tugas adek sebagai mahasiswa. Semoge segale kebaikan yang abang-abang berikan dibalas oleh Allah SWT.

Aisyah Azzahra & Muhammad Alghifari keponakan ku terime kaseh nak sudah menjadi penyemangat dalam mengerjakan skripsi ini menjadi penghibur dikale gundah, Ara Ari love you nak

## UCAPAN TERIMAKASIH

Tidak lupa ucapan terimakasih saya kepada :

- Mas ABI selaku marketing Legend yang selalu direpotin dengan kekepoan saya tentang Legend makasih ya mas buat waktu dan informasi yang diberikan Alhamdulillah sekarang saya sudah sarjana hahah
- Seluruh keluarga besar Said Abdul Malik yang berada di Pekanbaru, Batam, Tanjungpinang dan Moro terimakasih om umik tante abang kakak adek atas segala dukungan dan pertanyaan “Kapan Wisudanya ri?” sudah menjadi motivasi buat riri untuk merampungkan skripsi ini sesuai dengan batas waktu yang ditentukan
- Keluarga kedua ku di jogja seluruh pengurus Ikatan Pelajar Mahasiswa Kepulauan Riau Komisariat Kota Tanjungpinang terima kasih atas kehangatan yang kalian berikan selama berada di jogja
- Mammon, putri, annisa, kak lisa, cepi, ainun, teman seperjuangan ngerjain skripsi ngerasain jatuh bangun dalam proses revisi saling motivasi satu sama lain makasih ya woi See you on top!
- Wulan, manja, kaci hai wanita rempong yang hobi nyinyir hahaha makasi ya sudah menjadi tim hore selama ngerjain skripsi ayoooo segera menyusul dan nikmati proses nyekrip asli gereget banget hahaha :p
- Gabriella AKS perwakilan dari geng-gengan SMA haha makasi kawan awak udah bantu translate abstrak wkwk dan makasi lah pokoknya. nyusul ya geb :p
- Yoga Pramana Putra hahaha yoga makasih sudah mau banyak direpotkan selama pengerjaan skripsi ini, segera menyusul yaaa, semangat!
- Endra Wiranata woi aku udah S.ikom ni hahah thank you ya senior udah berbagi pengalaman tentang skripsi dan makasi kadang suka nyemangatin kadang ngejatohin hahah udah bersedia jadi tempat ngeluh aku kalau banyak revisian ah pokoknya thank you for everythings endra.
- Penghuni asrama Noor anak atas teteh , vivi, anggi, umi, Icha sukses ya buat kita semoga cepet dilamar hahah.
- Teman-teman KKN 98

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian dengan judul “Strategi Customer Relations Legend Coffee Yogyakarta Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan tahun 2015” 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 2016.

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

1. Allah SWT beserta Rasul-Nya Nabi Muhammad SAW.
2. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Cipto, MA. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Haryadi Arief Nur Rasyid, SIP., M.Sc Selaku ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Sengap pihak Management Legend Coffee yang telah bersedia mengizinkan saya untuk penelitian di Legend dan memberikan segala bentuk informasi yang saya butuhkan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak DR. Taufiqurrahman, S.IP, MA. Selaku Dosen Pembimbing. Terimakasih atas nasehat, arahan, saran serta perbaikan yang berguna bagi penulis dan kesabaran Bapak dalam membimbing saya selama proses penulisan skripsi ini.
6. Dosen Penguji Bapak Aly Aulia, Lc., M.Hum Terimakasih telah memberikan masukan dan saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Dosen Penguji Ibu Sovia Sitta Sari, S.IP, M.Si. Terimakasih telah memberikan masukan, saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dan membimbing penulis hingga tahap ini dan staf TU Ilmu Komunikasi, Pak Jono, Pak Mur, Mbak Siti. Terimakasih atas bantuan bapak ibu dalam urusan akademik yang memudahkan penulis dalam mengurus segala kepentingan akademik.
9. Semua pihak yang telah membantu, yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi. Amin

Yogyakarta, 26 Agustus 2016

Penulis

Syarifah Rizka Wahyuni

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul.....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Pengesahan Skripsi.....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Pernyataan.....</b>	<b>iii</b>
<b>Halaman Persembahan.....</b>	<b>iv</b>
<b>Halaman Motto.....</b>	<b>vi</b>
<b>Kata Pengantar.....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Isi.....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar.....</b>	<b>xi</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>xii</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I    PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Kajian Teori.....	11
F. Riset Terdahulu.....	38
G. Metode Penelitian.....	42

### **BAB II    GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

A. Sejarah Berdirinya Legend Coffe.....	49
B. Filosofi Nama dan Logo Legend Coffee.....	52
C. Visi Misi Legend Coffee.....	52
D. Struktur Organisasi Legend Coffee.....	53
E. Deskripsi Pekerjaan.....	54



F. Produk-produk Legend Coffee.....	56
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
A. Sajian Data.....	63
B. Analisis Data.....	101
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	116
B. Saran.....	120
<b>Daftar Pustaka</b>	122
<b>Lampiran-lampiran</b>	125

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b>	Logo Legend Coffee .....	52
<b>Gambar 2.2</b>	Daftar menu <i>snack &amp; Coffee based</i> .....	57
<b>Gambar 2.3</b>	Daftar menu <i>main course</i> dan <i>manual Coffee &amp; single origin</i> .....	57
<b>Gambar 2.4</b>	Daftar menu <i>juice &amp; milkshake, chocolate &amp; tea</i> .....	58
<b>Gambar 2.5</b>	Daftar menu <i>soda &amp; squash, other</i> dan <i>steak &amp; pasta</i> .....	58
<b>Gambar 2.6</b>	Poster paket <i>buffee &amp; ala Carte</i> .....	59
<b>Gambar 2.7</b>	Poster <i>birthday party &amp; prewedding</i> .....	59
<b>Gambar 2.8</b>	Media promosi legendTV.....	60
<b>Gambar 2.9</b>	Fasilitas games di Legend Coffee.....	60
<b>Gambar 2.10</b>	Lokasi <i>ticket box</i> Legend Coffee.....	61
<b>Gambar 2.11</b>	Combi bus Legend <i>on The road</i> .....	61
<b>Gambar 2.12</b>	Poster promo Ramadhan & lebaran.....	62
<b>Gambar 2.13</b>	<i>Live music</i> Legend Coffee.....	62
<b>Gambar 3.1</b>	<i>Event Go A Head</i> Legend.....	70
<b>Gambar 3.2</b>	Poster <i>3r anniversary</i> Legend.....	71
<b>Gambar 3.3</b>	Poster nonton bareng Legend .....	71
<b>Gambar 3.4</b>	Poster festival akustik.....	72
<b>Gambar 3.5</b>	Realisasi <i>media partner</i> Legend.....	83
<b>Gambar 3.6</b>	<i>Facebook</i> Legend Coffee.....	84
<b>Gambar 3.7</b>	<i>Website</i> Legend Coffee.....	85
<b>Gambar 3.8</b>	<i>Twitter</i> Legend Coffee.....	85
<b>Gambar 3.9</b>	<i>Complaint</i> pelanggan melalui facebook.....	91
<b>Gambar 3.10</b>	Komentar positif pelanggan melalui facebook.....	91
<b>Gambar 3.11</b>	Poster promo paket lebaran dan Ramadhan.....	94
<b>Gambar 3.12</b>	Poster promo paket ulang tahun dan prewedding.....	94

<b>Gambar 3.13</b>	Aplikasi android Legend Coffee.....	96
<b>Gambar 3.14</b>	Pemberian <i>reward</i> kepada pelanggan.....	98