

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT* UNTUK
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PT GARUDA
INDONESIA *BRANCH OFFICE* PANGKAL PINANG 2016-2017**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana Strata 1
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Assha Khasogi Kissara

20150530267

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

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, pada :


Hari : Kamis
Tanggal : 9 Januari 2020
Tempat : Ruang Negosiasi Ilmu Komunikasi
Dengan Nilai :

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua


Dr. Adhianty Nurjannah, S.Sos., M.Si.

Penguji I


Aswad Ishak, S.IP., M.Si.

Penguji II


Nur Sofyan, S.I.Kom., M.I.Kom.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S-1)

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi




Haryadi Arief Nur Rasyid, S.IP., M.Sc.

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Assha Khasogi Kissara

Nomor Mahasiswa : 20150530267

Konsentrasi : *Public Relations*

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “STRATEGI CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PT GARUDA INDONESIA BRANCH OFFICE PANGKAL PINANG 2016-2017” adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar. Apabila kemudian hari skripsi saya ini terbukti merupakan hasil plagiat dari karya orang lain, maka saya bersedia gelar saya dicabut.

Yogyakarta, Januari 2020



MOTTO

“Kesuksesan adalah buah dari usaha-usaha kecil yang diulang hari demi hari”

-Assha Khasogi Kissara-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk Mama dan almarhum Papa, terutama untuk Mama yang selalu berjuang untuk melihat ananda memperoleh gelar Sarjana serta tak pernah lupa menyematkan doa terbaik untuk Ananda.

Teruntuk Abang dan Uni-Uniku tersayang yang selalu memberikan semangat serta senantiasa mendengarkan keluh-kesahku.

Teruntuk Musa AL-Kadhim yang selalu menemani peneliti hingga di titik ini, Dan telah begitu banyak membatu dalam proses skripsi.

Jika bukan karena do'a dan dari semangat yang kalian berikan, mustahil peneliti sampai di titik ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur saya haturkan kepada Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan bimbingan dalam setiap langkah yang saya lakukan. Khususnya ketika saya berproses untuk menyelesaikan skripsi ini. Proses awal sampai akhir Alhamdulillah banyak episode yang sangat berharga, hikmah dibalik proses skripsi ini bisa saya rasakan. Tak lupa kepada pihak-pihak yang sudah banyak membantu dan memberikan semangat serta doa sehingga saya bisa sampai pada tahap akhir dalam mengerjakan skripsi ini. Saya haturkan terima kasih kepada :

1. Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyid S.IP, M.Sc. selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Sovia Sitta Sari, S.Sos, M.Si selaku sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Adhianty Nurjanah, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi.
4. Bapak Aswad Ishak, S.IP., M.Si.dan bapak Nur Sofyan, S.I.Kom., M.I.Kom. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran demi perbaikan-perbaikan penulisan skripsi yang begitu bermanfaat bagi peneliti.
5. Seluruh dosen ilmu komunikasi yang telah memberikan banyak inspirasi kepada penulis untuk menjadi pribadi yang lebih baik dan bermanfaat.
6. Almarhum Papa saya Aliyar Rasyid dan Mama saya Nursiah Iman serta Abang saya Angga Sandra Koto, Uni saya Mega Ria Arsen dan Elza Farah Zeba yang telah menjadi motivasi dan senantiasa memberikan dukungan moril dan

materiel yang tak terhingga. Dan tak lupa, Musa Al- Kadhim yang turut serta menjadi supporter terbaik peneliti.

7. Kepada pihak PT Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang khususnya Bapak Solpa Puji Harsagi selaku Branch Manager, Mba Lola Meirina selaku Sales Marketing dan Mba Aulia Oktari yang telah memberikan banyak kesempatan dan bantuan demi kelancaran proses penelitian.
8. Teman-teman seperjuanganku Resma, Mutiara, Rima, Widya, dan Putri terimakasih atas kebersamaan dan saling menguatkan dalam proses penyelesaian penelitian ini.
9. Teman-teman Ilmu Komunikasi angkatan 2015 UMY, terimakasih telah memberikan banyak motivasi dan juga dukungan.
10. Serta sahabat-sahabatku yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terimakasih atas segala dukungan yang tidak pernah henti.

Yogyakarta, Januari 2020

Assha Khasogi Kissara

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	II
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	III
MOTTO.....	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN	V
KATA PENGANTAR.....	VI
DAFTAR GAMBAR.....	X
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR DIAGRAM	XII
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Batasan Masalah.....	14
D. Tujuan Penelitian	14
E. Manfaat Penelitian	15
F. Landasan Teori.....	15
1. <i>Customer Relations Management (CRM)</i>	16
2. Loyalitas Pelanggan	24
G. Penelitian Terdahulu	30
H. Metode Penelitian	34
1. Jenis Penelitian	34
2. Lokasi Penelitian	35
3. Teknik Pengumpulan Data.....	35
BAB II.....	43
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	43
A. Profil Garuda Indonesia <i>Branch Office Pangkal Pinang</i>	43
B. Visi dan Misi PT Garuda Indonesia.....	46
1. Visi.....	46
2. Misi.....	46
C. Lokasi Garuda Indonesia <i>Branch Office Pangkal Pinang</i>	46
D. Penghargaan Maskapai	47
E. Logo Garuda Indonesia.....	48
F. Struktur Organisasi Garuda Indonesia <i>Branch Office Pangkal</i>	49
G. Kegiatan <i>Customer Relations Management</i> PT Garuda Indonesia <i>Branch Office Pangkal Pinang</i>	52

BAB III	54
PEMBAHASAN	54
A. Sajian Data	56
1. Strategi <i>Customer Relations Management</i> PT Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang	56
C. Analisis Data	83
BAB IV	109
PENUTUP	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Pengantaran Jama'ah Umroh oleh PT Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang	51
Gambar 2.2: Pengantaran Jama'ah Umroh oleh PT Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang	52
Gambar 3.1: Visit Mitra Kerja Agent Travel Umroh	60
Gambar 3.2: Akun Instagram Garuda Indonesia <i>Branch Office</i> Pangkal Pinang.....	61
Gambar 3.3: Salah satu bagian <i>customer relations (Front Office)</i>	68
Gambar 3.4: Visit Mitra Kerja	71
Gambar 3.5: Pemberian <i>Reward</i> mitra kerja Garuda Indonesia <i>Branch Office</i> Pangkal Pinang	73
Gambar 3.6: Pemberian <i>Reward</i> mitra kerja Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang	74
Gambar 3.7: Kegiatan <i>Local Event Promotions</i>	76
Gambar 3.8: Pengantaran Keberangkatan Jama'ah Umroh oleh PT Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang	77
Gambar 3.9: Pengantaran Keberangkatan Jama'ah Umroh oleh PT Garuda Indonesia <i>Branch Office</i> Pangkal Pinang.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Capaian Penghargaan yang Diperoleh PT Garuda Indonesia Tahun 2010-2017.....	4
Tabel 1.2: Level member Garuda Miles Garuda Indonesia	6
Tabel 1.3: Tingkat Keterisian Seat Branch Office yang Diresmikan Tahun 2009.....	7
Tabel 1.4: Pembandingan kegiatan CRM	8
Tabel 2.1: Penghargaan maskapain Garuda Indonesia.....	46

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1: <i>On-Time Performance</i> seluruh maskapai di Asia Pasifik Oktober 2018.....	3
Diagram 1.2: Jumlah Anggota Garuda Miles Branch Office Pangkal Pinang 2016-2017.....	12