

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN “TELKOM
SPEEDY’ DALAM MEMBANGUN LOYALITAS
KONSUMEN**

(Studi Deskriptif tentang Strategi Komunikasi Pemasaran *Telkom Speedy*
dalam membangun loyalitas konsumen di Yogyakarta)

Skripsi

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

ERWIN KURNIAWAN
20020530101

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ISIPOL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2012**

Halaman Pengesahan

Telah dipertahankan dan disahkan di depan tim penguji jurusan ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 1 Nopember 2012

Tempat : Ruang Rapat IK

Susunan tim Penguji

Ketua


Sovia Sitta Sari, S.IP., M.Si.

Penguji I

Penguji II

Zein Mufarrih Muktaf, S.IP., M.I.Kom.

Muria Endah Sokowati, S.IP., M.Si.

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

tanggal:

Aswad Ishak, S.IP., M.Si
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

HALAMAN MOTTO

MOTTO:

*"Dakwah tidak hanya diucapkan dengan lidah saja,
tetapi juga dilaksanakan dengan amal.*

*Sebenarnya yang dimaksud dengan bil haal itu
ialah ucapan yang sesuai dengan kenyataan
perbuatan dan akhlak mulia"*

(Muhammad Natsir)

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmatNya dalam penulisan skripsi dengan judul: STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN TELKOM SPEEDY DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KONSUMEN. (Studi Deskriptif tentang Strategi Komunikasi Pemasaran Telkom Speedy dalam membangun loyalitas konsumen di Yogyakarta), sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, meskipun berbagai rintangan menyertainya. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita dengan ajaran pencerahan, serta doa dan safa'atnya yang kita tunggu di akhir jaman.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Ir. H.M. Dasron Hamid, M.Sc selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Tulus Warsito selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Politik.
3. Bapak Aswad Ishak, S.IP., M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Sovia Sitta Sari, S.IP., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan serta petunjuk kepada penulis.
5. Bapak Zein Mufarrih Muktaf, S.IP., M.I. Kom, selaku tim penguji I skripsi ini sehingga dapat berjalan lancar dan sukses.

6. Ibu Muria Endah Sokowati, S.IP., M.Si, selaku tim penguji II yang dengan sabar dan tulus telah membimbing, mengarahkan serta mendorong penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun.
7. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Isipol Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mendidik dan mengajari peneliti selama menempuh perkuliahan.
8. Bapak Wahyu Hidayat, Bapak Anwar, Bapak Taufik, Bapak Arif, dan segenap karyawan-karyawati PT. Tekom Speeds Yogyakarta serta sahabat-sahabatku tercinta yang telah membantu dengan tulus dan mendorong penulis dalam penulisan skripsi ini.
9. Ayah dan Ibu serta istriku, anakku, saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan doa, dorongan dan perhatian kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.
10. Semua yang telah memberikan dukungan bahwa, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Tentu saja skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis akan dengan senang hati menerima kritik dan saran agar segala kekurangan skripsi ini dapat diperbaiki.

Semoga amal kebaikan dan segala bimbingan serta bantuan yang telah diberikan kepada peneliti mendapat balasan dari Allah SWT Amin. Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua yang memerlukannya.

Peneliti
ERWIN KURNIAWAN

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAKSI	
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kerangka Teori	7
F. Metode Penelitian	18
BAB II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A. Sejarah Berdirinya Perusahaan	22
B. Visi Misi dan tujuan PT. TELKOM.....	25
1. Visi	25
2. Misi	26
3. Tujuan	26

C. Budaya “ARTI” TELKOM.....	28
D. Logo PT. TELKOM.....	30
E. Makna Maskot.....	31
F. Makna Kredo PT. TELKOM	32
G. Bidang Usaha dan kegiatan PT. TELKOM.....	33
H. Struktur Organisasi PT. TELKOM	44
I. Sejarah dan Perkembangan Speedy	48
BAB III. HASIL SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Sajian Data.....	52
B. Pembahasan.....	72
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN