

**Customer Relationship Management PT XL AXIATA Central Region  
Yogyakarta dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Tahun 2015**

*Customer Relationship Management PT XL AXIATA Central Region of  
Yogyakarta in Maintaning Customer Loyalty 2015*

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh :**

**LAILATUL SAHARA**

**20120530054**

**PROGRAM STUDI IMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2016**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang membuat pernyataan dibawah ini:

Nama : Lailatul Sahara

NIM : 20120530054

Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi/Public Relations

Judul Skripsi : Customer Relationship Management PT XL Axiata  
Central Region Yogyakarta dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan  
Tahun 2015

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari sumber lain telah disebutkan dalam teks menggunakan aturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari karya saya ini terbukti merupakan hasil plagiat/menjiplak karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 19 Desember 2016

Penulis

Lailatul Sahara

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan rasa syukur kepada Allah SWT, saya dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dan khusus saya persembahkan kepada:

- ❖ Kedua orang tuaku Bapak Nasruddin dan Mama Mini Sandra yang selalu mendukung dan mendokan kami anak-anaknya, bapak yang selalu ngajarin supaya kita tetap harus berjuang untuk hidup dan mama yang selalu ngajarin kalo hidup itu harus sabar, terimakasih yang sebesar-besarnya untuk perjuangan selama ini sampai kami bisa merasakan pendidikan dibangku perkuliahan dan Alhamdulillah selesai.. semoga bapak dan mama selalu sehat dan bisa merasakan hasil jerih payah kami anak-anakmu seperti kami menikmati hasil jerih payah bapak dan mama
- ❖ Adik ku satu-satu nya Amalia Hasanah, anak paling polos sedunia, makasih udah jadi vitamin di keluarga dek cepet selesai pendidikan cepet sukses bangga orang tua aamiin
- ❖ Keluarga besarku, terimakasih atas doa dan dukungannya
- ❖ Mas Angga Yudha. Makasih yaa masnya udah jadi editor handal di skripsi ini, editor skripsi dan editor hidup (hahaha) you are the best brother in the world!!  
Terimakasih untuk berjuang bersama, finally skripsi kita selesai!

- ❖ Sahabat-sahabatku, “The cimi-cimi gengs” fifin cimi, fiqi cimi, dan erwin cimi, makasih woiii buat rumpi asiknya bertahun tahun, ngobrol sama kalian itu selalu berkualitas dari mulai ngomongin planning, implementasi, evaluasi (udah kaya skripsiku) sampe omongan yang Cuma jadi wacana, main sama kalian juga...terimakasih buat waktunya bertahun-tahun selama kuliah, kalian luarrr biasaaaaa...
- ❖ KOMAKOM, speechless sudah, terimakasih banyak buat pengalaman dan waktu yang berharga bareng keluarga besar dikomakom, khususnya komakom 2012 dan juga divisi kesayangan yang kece sepanjang masa Advertisingkuuu tetap kalem dan rendah hati, sukses semuaa..
- ❖ Sahabat kecilku, special thanks untuk Ria Anjani, sahabat kecil yang sempet hilang bertahun-tahun dan tiba-tiba muncul langsung jadi suplemen, bikin semangaaatuuu terus, goodluck ya dear buat pendidikan dan karirmu, bravo!
- ❖ “we love Bu Tri gengs” ada Cacak, Tiwi, Ulya, Tika, Andy, Akbar, Rofichoh, Mala, Nizma, dan lainnya yang dalam group..thanks ya guys sudah berjuang bersama-sama, kita seperguruan Bu Tri (hahaha)
- ❖ Teman-teman Public Relations 2012 serta teman-teman Ilmu Komunikasi UMY 2012, terimakasih dan sukses terus kedepannya
- ❖ Terimakasih kepada seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih atas doa dan dukungannya

## **MOTTO**

**Karena sesungguhnya setelah kesulitan itu akan ada kemudahan  
(QS. 94:5)**

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang maha Esa atas nikmat dan limpahan karunia-Nya, tidak lupa sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang menuntun kepada jalan kebenaran. Alhamdulillah, atas ijin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Customer Relationship Management PT XL Axiata Central Region Yogyakarta dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Tahun 2015”** dengan tujuan untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran diperlukan dalam menciptakan proses pembelajaran bagi penulis. Peneliti menyadari bahwa dalam menulis skripsi ini tidak dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, dengan segala kerendahan penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP, M.Sc selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Zuhdan Aziz, S.IP, S.sn, M.Sn selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Ibu Dr. Tri Hastuti Nur Rochimah, S.IP, M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dalam membimbing peneliti menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Taufiqur Rahman, S.IP, MA, Ph.D selaku dosen penguji I, terimakasih atas kesediaannya untuk menjadi dosen penguji yang memberikan masukan bagi peneliti agar menjadi lebih baik lagi.
5. Ibu Frizki Yulianti Nurnisya, S.IP, M.Si selaku dosen penguji II, terimakasih atas kesediaannya untuk menjadi dosen penguji yang memberikan masukan bagi peneliti agar menjadi lebih baik lagi.
6. Seluruh dosen dan staf jurusan Ilmu Komunikasi. Kepada seluruh dosen yang telah memberikan ilmu pelajaran selama perkuliahan. Mbak siti, pak Jono, dan pak Muryadi terimakasih atas layanan informasinya. Dan juga kepada seluruh staf perpustakaan pusat UMY.
7. Terimakasih juga kepada PT XL Axiata Central Region Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melaksanakan kerja magang serta penelitian, khususnya kepada divisi Marketing Promotions, mbak Endang dan mas Adi yang telah membantu kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Dan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Yogyakarta, 19 Desember 2016

Penulis

Lailatul Sahara

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR BAGAN .....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	12
C. TUJUAN PENELITIAN.....	13
D. MANFAAT PENELITIAN.....	13
E. KAJIAN TEORI .....	14
F. METODE PENELITIAN.....	31
BAB II.....	39
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	39
A. SEJARAH PERUSAHAAN .....	39
B. PROFIL PERUSAHAAN .....	44
C. XL CENTRAL REGION YOGYAKARTA.....	47
D. VISI, MISI DAN BUDAYA KORPORAT .....	48
E. MAKNA LOGO PERUSAHAAN.....	49
F. STRATEGI PERUSAHAAN .....	50



G.	STRUKTUR ORGANISASI PT XL AXIATA.TBK .....	52
H.	DIVISI MARKETING PROMOTION PT XL AXIATA CENTRAL REGION YOGYAKARTA .....	55
I.	PRINSIP TANGGUNGJAWAB KEPADA PELANGGAN .....	56
J.	BIDANG USAHA (PRODUK DAN JASA) .....	59
K.	PENGHARGAAN DALAM BIDANG CUSTOMER RELATIONS .....	62
BAB III	.....	64
SAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA .....	64	
A.	SAJIAN DATA.....	64
1.	Perencanaan Customer Relationship Management.....	64
2.	Pelaksanaan Kegiatan Customer Relationship Management .....	80
3.	Evaluasi Kegiatan CRM.....	138
4.	Faktor Pendukung dan Penghambat Kegiatan CRM di PT XL Axiata Central Region Yogyakarta .....	143
B.	ANALISIS DATA .....	145
1.	Perencanaan Customer Relationship Management.....	148
2.	Pelaksanaan Kegiatan Customer Relationship Management .....	157
3.	Evaluasi Kegiatan CRM.....	183
4.	Faktor Pendukung dan Penghambat Kegiatan CRM .....	186
BAB IV	.....	188
PENUTUP .....	188	
A.	KESIMPULAN.....	188
B.	SARAN .....	191
DAFTAR PUSTAKA .....	193	

## DAFTAR TABEL

TABEL 1. 1 DAFTAR SMS BROADCAST KEPADA PELANGGAN .....	5
TABEL 1. 2 JUMLAH PENGUNJUNG DI XL CENTER YOGYAKARTA.....	8
TABEL 3. 1 TABEL PERENCANAAN PROGRAM CRM.....	71
TABEL 3. 2 DAFTAR SMS BROADCAST KEPADA PELANGGAN BERDASARKAN KEGUNAANNYA.....	91
TABEL 3. 3 DAFTAR PAKET LAYANAN INTERNET .....	94
TABEL 3. 4 DAFTAR PAKET FEARLESS XL.....	96
TABEL 3. 5 DAFTAR PAKET ANYNET .....	97
TABEL 3. 6 DAFTAR PAKET KAPAN AJA XL.....	98
TABEL 3. 7 DAFTAR PAKET SERBU XL .....	98
TABEL 3. 8 DAFTAR PAKET SUPER SERBU XL .....	100
TABEL 3. 9 DAFTAR MERCHANT XL SOME JOGJA YANG TELAH BEKERJASAMA .....	103
TABEL 3. 10 INFO TIPE PELANGGAN XL TUNAI.....	108
TABEL 3. 11 DAFTAR MERCHANT YANG TELAH BEKERJASAMA DENGAN XL TUNAI.....	110

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. 1 KELUHAN PELANGGAN XL MELALUI SOCIAL MEDIA .....	9
GAMBAR 2. 1 LOGO PERUSAHAAN .....	50
GAMBAR 3. 1 HALAMAN KONTAK PADA WEBSITERESMI XL BAGI PELANGGAN .....	85
GAMBAR 3. 2 HALAMAN BERANDA PADA WEBSITE RESMI XL .....	85
GAMBAR 3. 3 SUASANA DI XLCENTER YOGYAKARTA .....	87
GAMBAR 3. 4 KONTEN TWITTER XL CENTER REGION YOGYAKARTA .....	88
GAMBAR 3. 5 JADWAL UPDATE TWITTER XL CENTER REGION YOGYAKARTA .....	89
GAMBAR 3. 6 JOSS REGION IMPLEMENTATION .....	93
GAMBAR 3. 7 MOODMUSIC REGION IMPLEMENTATION .....	107
GAMBAR 3. 8 TRIBE REGION IMPLEMENTATION .....	113
GAMBAR 3. 9 FASILITAS PELANGGAN DI XL CENTER YOGYAKARTA .....	120
GAMBAR 3. 10 RUANG TUNGGU PELANGGAN DI XL CENTER YOGYAKARTA .....	120
GAMBAR 3. 11 PELAYANAN PELANGGAN OLEH CUSTOMER SERVICE DI XL CENTER .....	122
GAMBAR 3. 12 PROMOTOR XL MENGEDUKASI PEMILIK OUTLET HANDPHONE DAN PELANGGAN .....	124
GAMBAR 3. 13 EMAIL CUSTOMER SERVICE XL KEPADA PELANGGAN .....	132
GAMBAR 3. 14 POSTER DAN SHOPBLIND XL YANG TERPASANG DI RETAIL OUTLET .....	135
GAMBAR 3. 15 PENGGUNAAN SLEEVE PADA SIM CARD PERDANA XL .....	135
GAMBAR 3. 16 FLYER SEBAGAI MEDIA INFORMASI BAGI PELANGGAN DI XL CENTER .....	136
GAMBAR 3. 17 X BANNER YANG TERPASANG DI XL CENTER .....	137
GAMBAR 3. 18 TIM PROMOTION MELAKUKAN PUBLIKASI DI RADIO SWARAGAMA FM.....	137
GAMBAR 3. 19 TWITTER SWARAGAMA XL YANG BEKERJA SAMA DENGAN XL .....	138

## **DAFTAR BAGAN**

BAGAN 2. 1 STRUKTUR ORGANISASI PT XL AXIATA TBK .....	53
BAGAN 2. 2 STRUKTUR ORGANISASI PT XL AXIATA CENTRAL REGION YOGYAKARTA .....	54
BAGAN 2. 3 STRUKTUR DIVISI MARKETING PROMOTIONS XL CENTER YOGYAKARTA .....	55