

## ABSTRAK

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Departemen Ilmu Komunikasi**

**Konsentrasi Public Relations**

**Nurlitasari (20090530060)**

***Customer Service* Distro OMUS Yogyakarta dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen**

**Tahun Skripsi : 2014 + 118 Halaman + Lampiran + Hal Tabel + Hal Gambar + Daftar**

**Daftar Pustaka : 11 Buku + 2 Sumber Internet**

Studi ini menggambarkan tentang aktivitas *customer service* Distro OMUS Yogyakarta dalam meningkatkan minat beli konsumen. Dengan adanya *customer service* yang baik akan mempengaruhi penjualan dan minat beli konsumen. Objek dari penelitian ini adalah Distro OMUS. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai aktivitas *customer service* yang dilakukan oleh *frontliner* kepada konsumen.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif, dengan jenis penelitian kualitatif. Lokasi penelitian adalah Distro OMUS. Data diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan 11 orang informan, yaitu *brand manager* OMUS, 6 orang *frontliner*, dan 4 orang konsumen OMUS. Metode pengumpulan data dari wawancara, observasi, catatan di lapangan dan juga didukung dengan beberapa data dari dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif. Kemudian diuji dengan teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service* dapat menaikkan minat beli dari konsumen yaitu dengan menyambut kedatangan konsumen, memberikan konsumen kesempatan memilih produk, membantu konsumen, komunikasi yang baik. Faktor pendukung dari *customer service* adalah sumber daya manusia yang ada di Distro OMUS dan faktor penghambatnya adalah belum terdapat *database* konsumen, dan belum memiliki peraturan pelayanan sendiri.

**Kata kunci:** *customer service*, konsumen, product, pembelian

## ABSTRACT

**Muhammadiyah University of Yogyakarta**

**Faculty of Social Science and Politic**

**Communication Majors**

**Public Relations**

**Name : Nurlitasari (20090530060)**

**Title : Customer Service Activity In OMUS Store Yogyakarta to Increase Customer Buying Interest Period 2011 – 2012**

**Year of Essay : 2014 + 118 pages + Attachment + Table Pages + Picture Pages + List**

**Literacy : 11 Books + 2 Online Resources**

This study describing about the activities of customer service of OMUS Store to increase customer buying interest. The good customer service will affect in increase customer buying interest . Object of this research is OMUS Store. The purpose is to gives an overview about customer service activity conducted by frontliner to customers.

The method is descriptive with qualitative research. Location in OMUS Store. Data obtained from interviews with 11 informants, that is brand manager OMUS, 6 frontliners, and 4 customers OMUS. Method of data collections from interview, observation, field note, and documentation. The validity of technique use triangulation of data source.

Research results show that customer service is to increase the buyers through greeting to customers, gives customer the opportunity to choose products, helping the customers, and good communications. Supporting factors of customer service is the human resources and inhibiting factors is Distro OMUS has not database about customer and service regulations.

**Keywords : customer service, customer, product, purchase**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Yogyakarta merupakan salah satu kota yang menjadi tujuan wisata bagi para wisatawan baik itu lokal maupun mancanegara. Data yang tercatat oleh Dinas Pariwisata DIY menunjukkan bahwa jumlah wisatawan di kota ini pada periode bulan Januari – September 2012 mencapai 1.732.660 orang. Dimana jumlah wisatawan tersebut mengalami peningkatan sebesar 54,15 persen jika dibandingkan dengan jumlah pengunjung ditahun 2011 pada periode yang sama yaitu sebanyak 1.124.022 orang. (<http://m.antaranews.com/berita/354541/diy-dikunjungi-dua-juta-wisatawan-selama-2012>) diakses pada tanggal 1 Agustus 2013 pada jam 23.30 WIB.

Dari banyaknya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Yogyakarta membuktikan bahwa sampai saat ini kota Yogyakarta masih diminati dan dijadikan pilihan tujuan dalam berwisata. Dengan begitu tidak heran apabila kota Yogyakarta semakin berkembang, salah satunya dalam dunia bisnis. Dunia bisnis di Yogyakarta semakin berkembang, dimana pada saat ini banyak bermunculan pertokoan atau pusat-pusat perbelanjaan. Ada juga pertokoan yang khusus menjual cinderamata khas Kota Jogja. Dimulai dari sepanjang jalan Malioboro sampai toko-toko kecil menawarkan cinderamata yang bisa dijadikan sebagai buah tangan bagi para wisatawan ketika mereka kembali ke daerahnya. Selain itu juga