



***CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT* OLEH PT COFFEE TOFFEE**

**DALAM MENJAGA LOYALITAS PELANGGAN**

**SKRIPSI**

**EUNIKE BELLARIZA TIMBULENG**

**1310411054**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

***PUBLIC RELATIONS***

**2017**



***CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT* OLEH PT COFFEE TOFFEE  
DALAM MENJAGA LOYALITAS PELANGGAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Strata I Pada Ilmu Komunikasi**

**EUNIKE BELLARIZA TIMBULENG**

**1310411054**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

***PUBLIC RELATIONS***

**2017**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar :

Nama : Eunike Bellariza Timbuleng

NRP : 1310411054

Tanggal : Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, Juli 2017

Yang menyatakan,



Eunike Bellariza Timbuleng

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eunike Bellariza Timbuleng  
NRP : 1310411054  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT OLEH PT COFFEE TOFFEE  
DALAM MENJAGA LOYALITAS PELANGGAN”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya :

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : Juli 2017  
Yang menyatakan,



Eunike Bellariza Timbuleng

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Eunike Bellariza T  
NRP : 1310411054  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : *Public Relations*  
Judul Skripsi : *CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT OLEH  
PT COFFEE TOFFEE DALAM MENJAGA  
LOYALITAS PELANGGAN.*

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk diperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Dra. Rini Riyantini, M.Si.

Ketua Penguji

Dr. Kusumajanti, S.Sos, M.Si.

Penguji I

Damayanti, S.Sos, M.Si.

Penguji II

Damayanti, S.Sos, M.Si

Ketua Program Studi



Dr. Anter Venus, M. A. Comm

Dekan

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 10 Juli 2017

**CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT OLEH PT COFFEE TOFFEE  
DALAM MENJAGA LOYALITAS PELANGGAN**

**Eunike Bellariza Timbuleng**

**Abstrak**

**Latar Belakang Masalah** *customer relations management* oleh PT Coffee Toffee dalam menjaga loyalitas pelanggan untuk menyediakan nilai yang optimal kepada pelanggan sehingga para pelanggan mendapatkan kepuasan pelayanan yang di berikan oleh PT Coffee Toffee. **Tujuan** penulisan ini ialah mengetahui bagaimana *public relations* PT Coffee Toffee menjalankan kegiatannya untuk menjaga loyalitas pelanggan dengan menggunakan *customer relations management*. **Teori** yang digunakan dalam penelitian ini adalah komunikasi, *public relations*, *customer relations*, *customer relations management*, *customer loyalty*, dan media sosial. **Metode Penelitian** yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan berdasarkan wawancara mendalam, observasi langsung dengan *public relations and promotion manager* dan pelanggan Coffee Toffee. **Hasil Penelitian** menunjukkan kegiatan yang dibuat oleh *public relations and promotion manager*, yang dijalankan dalam membangun *customer relations* berjalan dengan baik dan membawa dampak baik bagi pihak perusahaan serta pihak publik. **Kesimpulan** dalam penelitian ini adalah kegiatan yang dilakukan *public relations and promotion manager* PT Coffee Toffee dalam menjalankan program *customer relations management* yaitu untuk membina hubungan baik dalam jangka panjang kepada pelanggan dan dari serangkaian kegiatan tersebut PT Coffee Toffee sudah cukup berhasil menjalankan kegiatan *customer relations management*. **Saran** kegiatan yang dibuat *public relations and promotion manager* hendaknya lebih kreatif dalam penyebaran informasi melalui sosialisasi dan media *online* yang secara terus menerus sehingga pelanggan mengetahui mengenai program atau kegiatan *customer relations* dari PT Coffee Toffee untuk pelanggannya.

**Kata Kunci** : Coffee Toffee, Kegiatan *Customer Relations Management*, Hubungan Baik, Loyalitas Pelanggan.



**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT BY PT COFFEE  
TOFFEE  
IN KEEPING CUSTOMER LOYALTY**

**Eunike Bellariza Timbuleng**

**Abstract**

**Background** customer relationship management by PT Coffee Toffee in keeping customer's loyalty to provide optimal service toward the customer to earn their satisfaction in purchasing the service offered by PT Coffee Toffee. **The Purpose** of this paper is addressed toward the understanding on how public relations in PT Coffee Toffee is being ran in order to maintain customer's loyalty by using utilizing customer relations management. **The theories** being applied in this research are communications, public relations, customer relations, customer relations management, customer loyalty, and media social. **The research method** that is being utilize is qualitative research. The technique used to collect the data are being based on a profound interview that was conducted, direct observation with the public relations and promotion manager with the customer of Coffee Toffee. **Results** from this interview showed that the system made by the public relations and promotion manager, which is being conducted in building customer relations functioning in orderly manner and s bringing a positive effect both for the company and for the public. **The Conclusions** of this research is that through the effort done by public relations and promotion manager of PT Coffee Toffee in running the customer relationship management program which is to build good long-term relationship toward the customer and from the chain of said activity, PT Coffee Toffee has been successful in running the customer relations management. **Suggestion** activities made by public relations and promotion manager should be more creative in the area of information distribution through social events and through online media continuously in order for the customers to know more about the program or event customer relations management from PT Coffee Toffee for their customer.

**Keyword:** Coffee Toffee, Customer Relationship Management, Good Relationship,  
Customer Loyalty.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini yang dilaksanakan sejak Maret 2017 ini adalah *Customer Relations Management* oleh PT Coffee Toffee Dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan. Terima kasih peneliti ucapkan kepada Ibu Damayanti, S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat.

Disamping itu, ucapan terimakasih juga disampaikan kepada kedua orang tua, serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan peneliti semangat dan doa. Peneliti juga sampaikan terima kasih kepada teman-teman terlebih untuk Angkatan 2013 FISIP UPN “Veteran” Jakarta dan teman-teman terdekat yang telah membantu dalam kelancaran penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan untuk mendapatkan perbaikan yang lebih baik. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, Juli 2017

Peneliti



Eunike Bellariza Timbuleng



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	10
I.3 Tujuan Penelitian .....	10
I.4 Manfaat Penelitian .....	10
I.5 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS</b>	
II.1 Teori Dasar .....	12
II.1.1 Komunikasi .....	12
II.1.1.1 Fungsi Komunikasi.....	13
II.1.2 <i>Public Relations</i> .....	14
II.1.2 Fungsi <i>Public Relations</i> .....	15
II.1.3 Tujuan <i>Public Relations</i> .....	16
II.2 Definisi Konsep .....	16
II.2.1 <i>Customer Relations</i> .....	16
II.2.1.1 <i>Customer Relations Management</i> .....	17
II.2.2 Tipe-Tipe <i>Customer Relations Management</i> .....	19
II.2.3 <i>Customer Loyalty</i> .....	22
II.2.4 Konsep Loyalitas Pelanggan .....	22
II.2.5 Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	24
II.2.6 Tahapan Loyalitas Pelanggan .....	24
II.2.7 Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan .....	25
II.2.8 Internet Sebagai Media Komunikasi .....	27
II.2.9 Media Sosial .....	29
II.3 Kerangka Berpikir .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
III.1 Metode Penelitian.....	32
III.2 Jenis Penelitian.....	32
III.3 Objek Penelitian .....	33

III.4 Teknik Pengumpulan Data .....	33
III.5 Teknik Analisis Data.....	35
III.6 Teknik Keabsahan Data .....	36
III.7 Fokus Penelitian .....	38
III.8 Lokasi & Waktu Penelitian .....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	40
IV.1.1 Gambaran Umum PT Coffee Toffee.....	40
IV.1.2 Struktur Organisasi PT Coffee Toffee .....	41
IV.1.3 Lokasi PT Coffee Toffee .....	43
IV.1.4 <i>Yes I Drink Indonesian Coffee (YIDIC)</i> .....	45
IV.1.5 Logo & Makna PT Coffee Toffee.....	47
IV.1.6 Visi & Misi PT Coffee Toffee .....	47
IV.2 Hasil Penelitian .....	48
IV.2.1 <i>Publication</i> (Publikasi) .....	51
IV.2.2 Citra Perusahaan .....	52
IV.2.3 Analisis <i>Customer Relations Management</i> Terkait dengan Loyalitas Pelanggan .....	53
IV.3 Analisis <i>Customer Relations Management</i> Oleh PT Coffee Toffee Dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan .....	55
IV.4 Pembahasan .....	64
<b>BAB V PENUTUP</b>	
V.1 Kesimpulan .....	73
V.2 Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Referensi Jurnal .....	6
Tabel 2	Tipe-tipe CRM .....	18
Tabel 3	Operasional CRM .....	20
Tabel 4	Waktu dan Tempat Penelitian dan Observasi .....	36
Tabel 5	Lokasi PT Coffee Toffee .....	40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Berpikir .....	30
Gambar 3	Struktur Organisasi Inti PT Coffee Toffee .....	39
Gambar 3	Kampanye YIDIC PT Coffee Toffee .....	43
Gambar 5	Kampanye YIDIC PT Coffee Toffee (2) .....	43
Gambar 6	Logo PT Coffee Toffee . .....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 Lembar Kegiatan Konsultasi Skripsi (A2)
- Lampiran 3 Lembar Pengesahan Ujian Skripsi (A5)
- Lampiran 4 Surat Permohonan Riset
- Lampiran 5 Surat Keterangan Riset
- Lampiran 6 Fotocopy Ijazah SMA
- Lampiran 7 Fotocopy Hasil Tes Toefl
- Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Pinjaman Perpustakaan
- Lampiran 9 Fotocopy Kartu Hasil Studi
- Lampiran 10 Fotocopy Daftar Hadir Mengikuti Seminar Proposal / Ujian Skripsi
- Lampiran 11 Fotocopy Sertifikat PP&K dan Pelatihan Kedisiplinan Mahasiswa Baru
- Lampiran 12 Draft Wawancara *Key Informan*
- Lampiran 13 Draft Wawancara *Informan*
- Lampiran 14 Foto-foto Terkait Dengan Penelitian