



**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONS* TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DI PT OTO MULTIARTHA  
JAKARTA**

**SKRIPSI**

**AGUS SURYO NUGROHO RIYADI  
1310411165**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
2017**



**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONS* TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DI PT OTO MULTIARTHA  
JAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi**

**AGUS SURYO NUGROHO RIYADI  
1310411165**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKSI**

**2017**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Agus Suryo Nugroho Riyadi  
NRP : 1310411165  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Tanggal : 17 Juli 2017

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

Jakarta 17 Juli 2017  
  
(Agus  6000  
RIBURUPIAH

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

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

Nama : Agus Suryo Nugroho Riyadi  
NRP : 1310411165  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Komunikasi – *Public Relations*

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:

**(Pengaruh *Customer Relations* Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT Oto Multiartha Jakarta)**

Berserta perangkat yang telah 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 Tugas Akhir 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 : 17 Juli 2017

Yang Menyatakan,



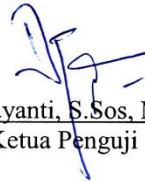
(Agus Suryo Nugroho R)

## LEMBAR PENGESAHAN

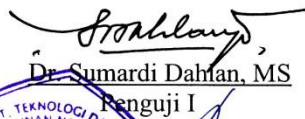
Skripsi diajukan oleh :

Nama : Agus Suryo Nugroho Riyadi  
NRP : 1310411165  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : PENGARUH *CUSTOMER RELATIONS* TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DI PT OTO MULTIARTHA  
JAKARTA

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



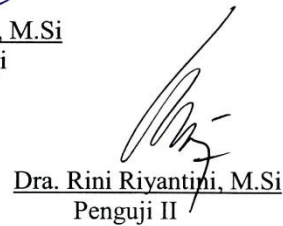
Damayanti, S.Sos, M.Si  
Ketua Penguji



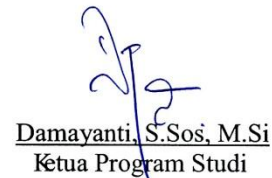
Dr. Sumardi Dahlan, MS  
Penguji I



Dr. Anisvenus, M. Comm  
Dekan



Dra. Rini Riyantini, M.Si  
Penguji II



Damayanti, S.Sos, M.Si  
Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 17 Juli 2017

# **PENGARUH *CUSTOMER RELATIONS* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PT OTO MULTIARTHA JAKARTA**

**Agus Suryo Nugroho Riyadi**

## **ABSTRAK**

Persaingan yang semakin kompetitif dari para perusahaan otomotif di Indonesia menjadikan salah satu tujuan perusahaan jasa untuk memenangkan persaingan adalah dengan menerapkan *Customer Relations*. Penerapan *Customer Relations* diharapkan mampu mendapatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan menciptakan pelanggan yang loyal. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengukur adanya pengaruh *Customer Relations* Loyalitas Pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* dengan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT Oto Multiartha. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan *path analysis*. *Customer Relations* diukur berdasarkan indikator-indikator yang ada pada *Customer Relations* seperti Membangun dan Menjaga Hubungan, Pengantaran Nilai (*Value*), Kepuasan. Loyalitas Pelanggan juga diukur berdasarkan indikator-indikator dari Loyalitas Pelanggan seperti Kelekatan, Sikap, Tanggapan (*Responsive*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *customer relations* terhadap loyalitas pelanggan di buktikan dengan uji regresi yaitu  $R^2 = 0,727$ . Disarankan agar perusahaan dapat memberikan lebih banyak promo yang dapat memudahkan kepada pelanggan atau memberikan lebih banyak promo yang dapat memudahkan atau memberikan keuntungan bagi pelanggan.

Kata kunci : ***Customer Relations*, Loyalitas Pelanggan**

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONS* TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DI PT OTO MULTIARTHA JAKARTA**

**Agus Suryo Nugroho Riyadi**

**ABSTRACT**

Increasingly competitive competition from the automotive companies in Indonesia makes one of the company's service goals to win the competition is to apply Customer Relations. Implementation of Customer Relations is expected to get customer satisfaction that will ultimately create loyal customers. Based on these problems, this study aims to measure the influence of Customer Relations Customer Loyalty. The type of research used is explanatory research with quantitative research methods. The population in this study is all customers of PT Oto Multiartha. Sampel in this study amounted to 100 people with sampling technique using accidental sampling. This research uses descriptive analysis and path analysis. Customer Relations is measured based on existing indicators on Customer Relations such as Building and Maintaining Relationships, Delivery Value (Value), Satisfaction. Customer Loyalty is also measured by indicators of Customer Loyalty such as Stickiness, Attitude, Response (Responsive). The results of this study indicate that there is a significant influence between customer relations variable on customer loyalty in the prove by regression test is R square = 0,727. Writer suggest to make more promotional program in order to gove more benefit to the *customer* since most of them are students.

*Keyword: Customer Relations, Customer Loyalty*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat sehat yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin. Judul yang penulis pilih adalah “Pengaruh *Customer relations* terhadap loyalitas pelanggan di PT Oto Multiartha Jakarta.

Terima kasih kepada Bapak Dr. Antar Venus, MA selaku Dekan FISIP Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Ibu Damayanti S. Sos, M. Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi, Drs. Rini Riyantini, M. Si selaku dosen pembimbing, Bapak dan Ibu dosen, serta staff dan karyawan FISIP Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang sudah membantu selama masa perkuliahan.

Disamping itu, penulis ucapkan terimakasih kepada ayah dan ibu serta seluruh keluarga yang tak henti-hentinya memberikan semangat dan doa, Penulis juga sampaikan terimakasih kepada teman-teman yang telah membantu dalam penulisan skripsi. Penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan khususnya bagi mahasiswa/i *Public Relations* untuk dijadikan referensi.

Jakarta, 5 Juli 2017

Agus Suryo Nugroho



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
I.1. Latar Belakang .....	1
I.2. Rumusan Masalah .....	7
I.3. Tujuan Penelitian .....	7
I.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
I.5. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II : KAJIAN TEORI</b>	
II.1. Pengertian <i>Public Relations</i> .....	9
II.2. Tugas <i>Public Relations</i> .....	10
II.3. Fungsi <i>Public Relations</i> .....	11
II.4. Pengertian <i>Customer Relations</i> .....	11
II.5. Pengertian <i>Customer Loyalty</i> .....	13
II.6. Pengertian Pelanggan .....	14
II.7. Kerangka Berpikir .....	15
II.1.8. Hipotesis .....	15
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN</b>	
III.1. Pendekatan Penelitian .....	16
III.2. Populasi .....	17
III.3. Sampel .....	17
III.4. Teknik Pengumpulan Data .....	18
III.6. Teknik Pengujian Instrumen .....	19
III.6.1. Uji Validitas .....	20
III.6.2. Uji Reliabilitas .....	22
III.7. Tehnik Analisis Data.....	23
III.8. Uji Regresi .....	23
III.9. Uji Hipotesis .....	24
III.10. Operasional Variabel.....	25
III.7. Waktu dan Tempat Penelitian .....	27
<b>BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
IV.1. Sejarah PT Oto Multiartha .....	28
IV.2. Logo PT Oto MultiArtha Jakarta .....	29
IV.3. Visi .....	29
IV.4. Misi .....	30
IV.5. Filosofi Bisnis .....	30
IV.6. Hasil Penelitian .....	32

IV.7. Karakteristik Responden .....	33
IV.8. Analisis Rataan Skor <i>Customer Relations</i> .....	35
IV.9. Analisis Rataan Skor Loyalitas Pelanggan .....	41
IV.10. Tabel Tabulasi .....	46
IV.11. Analisis Inferensial .....	47
IV.12. Uji Regresi .....	50
IV.13. Uji Hipotesis .....	51
<b>BAB V : PENUTUP</b>	
V.1 Kesimpulan dan Saran	
V.1.1 Kesimpulan .....	53
V.1.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Validitas Variabel X .....	19
Tabel 2 : Validitas Variabel Y .....	20
Tabel 3 : Nilai <i>Alpha Cronbach</i> .....	22
Tabel 4 : Uji Reliabilitas Variabel X .....	22
Tabel 5 : Uji Reliabilitas Variabel Y .....	22
Tabel 6 : Operasional Variabel .....	25
Tabel 7 : Karakteristik Responden .....	33
Tabel 8 : Rata-Rata <i>Customer Relations</i> .....	35
Tabel 9 : Rata—Rata Loyalitas Pelanggan .....	41

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 :.....	53
Gambar 2 :.....	54
Gambar 3.....	55

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : A2.2. Kegiatan Konsultasi Skripsi  
A5. Tanda Persetujuan Ujian Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Permohonan Riset
- Lampiran 3 : Surat Pengantar Riset
- Lampiran 4 : Kartu Hasil Studi
- Lampiran 5 : Hasil Tes TOEFL
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Bebas Perpustakaan FISIP
- Lampiran 7 : Sertifikat OutBound
- Lampiran 8 : PrintOut Pembayaran
- Lampiran 9 : Daftar Kehadiran Mengikuti Seminar Ujian Skripsi
- Lampiran 10 : Ijazah SMA
- Lampiran 11 : Kuesioner
- Lampiran 12 : Tabel Karakteristik Responden, Validitas, Reliabilitas, Uji-t  
Penelitian
- Lampiran 13 : Dokumentasi