



Judul Skripsi :

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* ROCKACE INDONESIA DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus : Rockace Indonesia)**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

**Nama : Akmal Rizaldy**

**NIM : 1430411206**



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA



**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* ROCKACE INDONESIA DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus : Rockace Indonesia)**

**SKRIPSI**

**Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam  
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

**AKMAL RIZALDY**

**1430411206**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
2018**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Akmal Rizaldy

NIM : 1430411206

Tanggal : 10 Juli 2018

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



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Akmal Rizaldy  
NIM : 1430411206  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Public Relations  
Judul Skripsi : STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* ROCKACE  
INDONESIA DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus Pada Rockace Indonesia)

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

**Pembimbing Utama**

(Yani Hendrayani, P.hD.)

**Pembimbing Pendamping**

(Rut Rismanta Silalahi, S.Sos, M.Si.)

**Ketua Program Studi**

(Damayanti, S.sos, M.si)

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 10 Juli 2018

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* ROCKACE INDONESIA DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus : Rockace Indonesia)**

**Akmal Rizaldy**

**ABSTRAK**

Penelitian ini membahas tentang strategi *customer relations* Rockace Indonesia dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. *Customer relations* bertanggung jawab sangat besar, serta bertugas menangani, mengelola jasa dan produk-produk pelayanan, sekaligus memberikan informasi yang aktual mengenai perusahaan kepada pelanggan dan mengenai keluhan para pelanggan atas ketidakpuasan terhadap pelayanan di perusahaan. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui strategi yang dilakukan Rockace Indonesia dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Untuk mengetahui adakah langkah-langkah khusus yang dilakukan Rockace Indonesia dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori reputasi dan pemulihan citra. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melakukan wawancara dengan tiga informan yang terkait dengan kasus ini. Penelitian ini menemukan hasil bahwa strategi *customer relations* Rockace Indonesia dalam meningkatkan loyalitas pelanggan adalah pelayanan yang maksimal kepada para pelanggan. Rockace Indonesia melakukan beberapa langkah yang tepat, diantaranya mendengarkan keluhan pelanggan, membuat *event* dan juga berkomitmen berkomunikasi yang baik dengan pelanggan. sehingga timbul rasa loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

**Kata Kunci :** Strategi *Customer Relations*, Loyalitas Pelanggan

**THE STRATEGY OF CUSTOMER RELATIONS ROCKACE INDONESIA  
IN IMPROVING LOYALTY CUSTOMERS (Case Study at Rockace  
Indonesia)**

**Akmal Rizaldy**

**ABSTRACT**

*This study discusses the strategy of customer relations Rockace Indonesia in increasing customer loyalty. Customer relations are responsible for very large, as well as on duty handle, manage services and service products, as well as provide information about the actual company to the customer and the customer's complaint concerning the above discontent against the company. The purpose of this research is to know the strategies that do Rockace Indonesia in increasing customer loyalty. To find out are there any special steps performed Rockace Indonesia in increasing customer loyalty. The theory used in this research is the theory of reputation and image restoration. The research method used is descriptive qualitative approach using case studies. Data collection techniques used are conducting interviews with three informants associated with the case. The study found that the strategy of customer relations Rockace Indonesia in increasing customer loyalty is the maximum service to our customers. Rockace Indonesia did some appropriate measures, such as listening to customer complaints, make the event and also committed to communicate well with customers. thus arises a sense of loyalty to the company.*

**Keyword:** *Customer Relations Strategy, Customer Loyalty*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini disusun karena salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan strata I Jurusan Ilmu Komunikasi konsentrasi *Public Relations* FISIP Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang berjudul **“STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* ROCKACE INDONESIA DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus : Rockace Indonesia)”**

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil, oleh karena-Nya, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih antara lain kepada :

- 1) Terima Kasih kepada Allah SWT yang telah mempermudah segala urusan saya dalam menyusun skripsi ini.
- 2) Dr. Antar Venus, M.Comm, MA, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan “Veteran” Jakarta yang memfasilitasi dengan kebijakan-kebijakannya.
- 3) Dra. Siti Maryam, M.Si selaku Wakil Dekan I FISIP UPN “Veteran” Jakarta.
- 4) Damayanti, S.Sos. M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Jakarta.
- 5) Yani Hendrayani, P.hD. selaku Dosen Pembimbing 1 dan Rut Rismanta Silalahi, S.Sos, M.Si. selaku Dosen Pembimbing 2 peneliti. Terimakasih banyak atas segala bimbingan, saran dan kritik yang membangun untuk penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
- 6) Seluruh keluarga besar Rockace Indonesia yang telah memberi izin untuk melaksanakan penelitian.

- 7) Seluruh keluarga tersayang yaitu Bapak, Mama, Adik dan para sahabat yang selalu mendoakan dan memberikan semangat agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 8) Rekan-rekan Fisip UPN “Veteran” Jakarta 2013 dan 2014.
- 9) Rekan-rekan peneliti, khususnya para sahabat Dongoers dan juga KM13 yang telah membimbing agar skripsi ini dapat selesai.
- 10) Semua pihak yang telah terlibat dalam penelitian ini.

Jakarta, 10 Juli 2018



Akmal Rizaldy



**PERNYATAAN PESETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertandatangan di bawah ini:

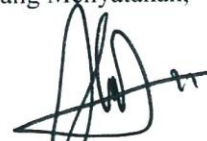
Nama : Akmal Rizaldy  
NIM : 1430411206  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Public Relations

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: **“STRATEGI CUSTOMER RELATIONS ROCKACE INDONESIA DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus: Rockace Indonesia)”**. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media formatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan 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 : 10 Juli 2018

Yang Menyatakan,



Akmal Rizaldy

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1 Signifikasi Penelitian .....	1
I.2 Fokus Penelitian.....	5
I.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
I.4 Tujuan Penelitian Penelitian .....	5
I.5 Manfaat Penelitian .....	6
I.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
II.1 Penelitian Terdahulu.....	8
II.2 Konsep-Konsep Penelitian .....	12
II.2.1 Pengertian Strategi.....	12
II.2.2 <i>Customer Relations</i> .....	13
II.2.3 Loyalitas Konsumen.....	16
II.3 Teori Penelitian .....	19
II.3.1 Teori Reputasi .....	19
II.3.2 Teori Pemulihan Citra .....	21
II.3.3 <i>Public Relations</i> .....	21
II.4 Kerangka Berpikir .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
III.1 Metode dan Pendekatan Penelitian .....	27
III.2 Metode Pengumpulan Data .....	28
III.3 Penentuan Informan .....	28
III.4 Teknik Analisis Data.....	29
III.5 Teknik Keabsahan Data .....	30
III.6 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	31
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>32</b>
IV.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian .....	32
IV.1.1 Tentang Rockace Indonesia .....	32
IV.1.2 Definisi Logo Rockace Indonesia.....	33
IV.1.3 Profile Rockace Indonesia .....	34

IV.1.4 Visi.....	34
IV.1.5 Misi .....	34
IV.1.6 Struktur Organisasi .....	35
IV.2 Hasil Penelitian .....	42
IV.2.1 Strategi Rockace Indonesia.....	43
IV.2.2 <i>Customer Relations</i> .....	49
IV.2.3 Loyalitas Pelanggan.....	58
IV.3 Pembahasan.....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>74</b>
V.1 Kesimpulan .....	74
V.2 Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 2 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	31

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 <i>Instagram</i> Rockace Indonesia .....	4
Gambar 2 Kerangka Berpikir .....	26
Gambar 3 Logo Rockace Indonesia .....	33
Gambar 4 Struktur Rockace Indonesia .....	35
Gambar 5 Acara <i>barbecue party</i> Rockace Indonesia.....	53
Gambar 6 Pamflet <i>barbecue party</i> Rockace Indonesia.....	53
Gambar 7 Pemenang <i>doorprize</i> motor <i>custom</i> diacara septembermotor .....	54
Gambar 8 <i>Instagram</i> pemenang <i>doorprize</i> motor <i>custom</i> .....	54
Gambar 9 Jakarta <i>Custom Culture</i> .....	55
Gambar 10 Serifikat Rockace Indonesia.....	56
Gambar 11 Sertifikat Acara Bursa Motor .....	56
Gambar 12 Kartu Member Rockace Indonesia.....	57
Gambar 13 Kartu Member Rockace Indonesia.....	58
Gambar 14 <i>Booth</i> Rockace Indonesia .....	66
Gambar 15 <i>Booth</i> Rockace Indonesia .....	67
Gambar 16 Motor Hasil Karya Rockace Indonesia .....	68
Gambar 17 Strategi Rockace Indonesia .....	72
Gambar 18 Dokumentasi Penulis.....	81
Gambar 19 Dokumentasi Penulis.....	81
Gambar 20 <i>Builder</i> Rockace Indonesia.....	82
Gambar 21 Pelanggan Rockace <i>Cafe</i> .....	82
Gambar 22 <i>Apparel</i> Rockace Indonesia.....	83
Gambar 23 <i>Sale</i> Rockace <i>Apparel</i> .....	83
Gambar 24 <i>Discount</i> Rockace <i>Cafe</i> .....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Form A2.2 .....	A1
Form A5 .....	A2
Lampiran B Sertifikat Pengenalan Pendidikan Kampus .....	B1
Sertifikat Mahasiswa Bimbingan Fisip .....	B2
Sertifikat TalkShow Public Speaking And Annoucing.....	B3
Sertifikat Seminar Politik.....	B4
Sertifikat TalkShow Black Box 2015.....	B5
Lampiran C Daftar Riwayat Hidup .....	C1