

Judul Skripsi :

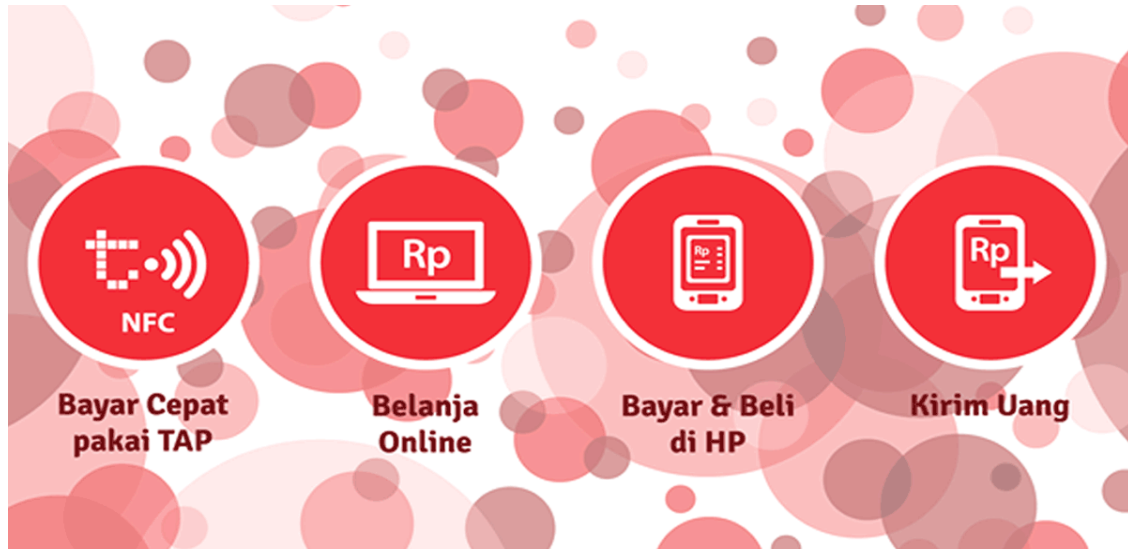
PENGARUH STRATEGI *MARKETING PUBLIC RELATIONS* PRODUK *T-CASH* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TELKOMSEL (Survei Pada Pengunjung GraPARI Telkomsel Margocity Depok)

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

Nama : CHINTIA VERONICA PAPARANG
Nim : 1210411102



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



Judul Skripsi :

PENGARUH STRATEGI *MARKETING PUBLIC RELATIONS* PRODUK *T-CASH* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TELKOMSEL (Survei Pada Pengunjung GraPARI Telkomsel Margocity Depok)

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

Nama : CHINTIA VERONICA PAPARANG
Nim : 1210411102



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

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Chintia Veronica Paparang

NRP : 1210411102

Tanggal : 10 Januari 2018

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

Jakarta, 10 Januari 2018

Yang Menyatakan,



Chintia Veronica Paparang

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Chintia Veronica Paparang
NRP : 1210411102
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:

PENGARUH STRATEGI *MARKETING PUBLIC RELATIONS* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada pengunjung GraPARI Telkomsel Margocity Depok).

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 sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 10 Januari 2018

Yang Menyatakan,



Chintia Veronica Paparang

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Chintia Veronica Paparang
NRP : 1210411102
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Public Relations*
Judul : Pengaruh Strategy Marketing Public Relations Produk T-Cash Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel (Survei Pada Pengunjung Grapari Telkomsel Margocity Depok)

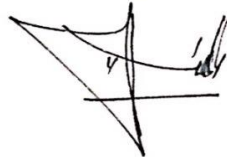
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Pembimbing Utama



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

Pembimbing Pendamping



Dra. Aniek Irawatie, M.Si.

KETUA PROGRAM STUDI



Damayanti, S.Sos. M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 10 Januari 2018

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan tepat pada waktunya. Tak lupa pula banyak nya ucapan terima kasih saya sampaikan kepada:

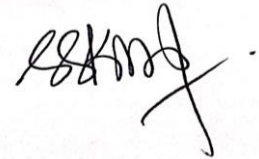
1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan kasih-Nya yang luar biasa, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya
2. Mama, Papa dan Kakak atas semua motivasi serta dukungannya. Terima kasih juga atas segala doa, cinta dan kasih sayangnya yang tak pernah ada habisnya
3. Ibu Dr. Kusumajanti, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing I yang banyak sekali membantu penulis menyelesaikan skripsi dari awal hingga selesai, terimakasih atas segala ilmu dan motivasi yang diberikan kepada penulis dan kepada ibu Dra. Aniek Irawatie, M.Si selaku dosen pembimbing II yang banyak sekali memberikan motivasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Ibu Damayanti, S.Sos.,M.Si. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
5. Ibu Dra. Siti Maryam, M.Si. Wadep 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pemabngunan “Veteran” Jakarta
6. Bapak Dr. Anter Venus, M.A.Comm. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pemabngunan “Veteran” Jakarta
7. Telkomsel dan GraPARI Margocity Depok yang telah memberikan kesempatan dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian tentang Produk T-Cash
8. Kepada Elcid Hendra Bramanthia atas semua motivasi serta dukungannya, terimakasih juga atas doa, cinta dan kasih sayangnya.
9. Kepada teman-teman PSM Gita Advatava. Terimakasih atas segala doa dan dukungannya.

Penulis sadar masih banyak kekurangan yang terdapat dari laporan ini. Akhir kata terima kasih kembali kepada Tuhan Yesus Kristus, penulis mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat berguna bagi pembaca dan bagi civitas akademi FISIP UPN “Veteran” Jakarta. Penulis juga memohon maaf apabila

terjadi kesalahan dalam penulisan ini baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

Jakarta, 25 Januari 2018

Penyusun

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Chintia Veronica Paparang', with a long horizontal stroke extending to the right.

Chintia Veronica Paparang

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN ORISINALITAS	
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Manfaat Penelitian	7
I.4.1 Manfaat Akademis	7
I.4.2 Manfaat Praktis	7
I.5 Sistematika Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	9
II.1 Penelitian Terdahulu	9
II.2 <i>Marketing Public Relation</i>	10
II.3 Definisi Konsep	12
II.3.1 <i>Public Relations</i>	12
II.3.2 <i>Strategi Marketing Public Relations</i>	14
II.3.3 Loyalitas Pelanggan	17
II.3 Kerangka Berpikir	19
II.4 Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
III.1 Metode Penelitian	21
III.2 Jenis Penelitian	21
III.3 Populasi dan Sampel	21

III.3.1 Populasi	21
III.3.2 Sampel	22
III.4 Teknik Penarikan Sampel	23
III.5 Teknik Pengumpulan Data	24
III.5.1 Data Primer	24
III.5.2 Data Sekunder	25
III.6 Operasional Variabel	25
III.7 Metode Pengujian Instrumen	29
III.7.1 Uji Validitas	29
III.7.2 Uji Reliabilitas	32
III.8 Teknik Analisis Data	33
III.8.1 Uji Korelasi	33
III.8.2 Uji Koefisien Determinasi.....	34
III.8.3 Uji Hipotesis	35
III.9 Waktu dan Tempat Penelitian	35
BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN	37
IV.1 Profil Perusahaan	37
IV.1.1 Sejarah Perusahaan	37
IV.1.2 Slogan, Visi, Misi dan Budaya Perusahaan	38
IV.1.2.1 Slogan perusahaan	38
IV.1.2.2 Visi	38
IV.1.2.3 Misi	39
IV.1.2.4 Budaya Perusahaan	39
IV.1.3 Logo Perusahaan	40
IV.1.4 Produk-Produk Telkomsel	40
IV.2 Analisis Data	42
IV.2.1 Karakteristik Responden	42
IV.2.2 Analisis Strategi <i>Marketing Public Relations</i> (Variabel X)	44
IV.2.2.1 Deskripsi Per-Dimensi Variabel X	51
IV.2.3 Analisis Loyalitas Pelanggan (Variabel Y)	54
IV.2.3.2 Deskripsi Per-Dimensi Variabel Y	68
IV.3 Uji Korelasi	73
IV.4 Uji Determinasi	74
IV.5 Uji Hipotesis	74

IV.6 Pembahasan Hasil Penelitian	75
BAB V PENUTUP	80
V.1 Kesimpulan dan Saran	80
V.1.1 Kesimpulan	80
V.1.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Data Pengguna Smartphone	2
Gambar 2 Data Pengguna Operator Seluler	3
Gambar 3 Kerangka Berpikir.....	19
Gambar 4 Logo Perusahaan Telkomsel	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Lembar Pengesahan A.2.2	A1
	Lembar Pengesahan A.5	A2
	Surat Permohonan Riset	A3
	Surat Balasan Riset	A4
Lampiran B	Kuesioner Penelitian	B1
	Tabel Hasil Kuesioner Penelitian	B2
	Hasil Uji Korelasi	B3
	Hasil Uji Determinasi	B4
Lampiran C	Piagam Penghargaan Mahasiswa Berprestasi	C1
	Sertifikat Pelatihan Kedisiplinan mahasiswa Baru	C2
	<i>Bronze Certificate</i>	C3
	<i>Appreciation Certificate</i>	C4
	Sertifikat pelatihan Olah Vokal	C5
	Sertifikat Panitia Manajemen Event	C6
	Sertifikat Peserta Company Visit	C7
	Sertifikat Masa Bimbingan Siswa	C8
	Sertifikat TOEFL	C9
Lampiran D	Daftar Riwayat Hidup	D1
	Ijazah SMA	D2
Lampiran E	Dokumentasi	E1