



**STRATEGI KOMUNIKASI PT. KARYA CITA GEMILANG
(*TOUCH POINTS*) SEBAGA UPAYA MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS PELANGGAN**

TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Program Studi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

Rachel Christy Wawolumaya

14030114090072

**PROGRAM STUDI DIII-HUBUNGAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2017

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Rachel Christy Wawolumaya
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030114090072
3. Jurusan/PS : DIII Hubungan Masyarakat
4. Alamat Rumah : Jl. Graha Indah IV Blok A6 No. 11, Rt 03/Rw
014, Pondok Gede, Bekasi.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Tugas Akhir) yang saya tulis berjudul:

**Strategi Komunikasi PT. Karya Cita Gemilang (*Touch Points*) Sebagai Upaya
Mempertahankan Loyalitas Pelanggan**

Adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Tugas Akhir atau Karya Ilmiah orang lain atau jiplakan karya orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 8 Agustus 2017
Pembuat Pernyataan,

Rachel Christy Wawolumaya
NIM. 14030114090072

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Strategi Komunikasi PT. Karya Cita Gemilang (*Touch Points*) Sebagai Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan
Nama Penyusun : Rachel Christy Wawolumaya
NIM : 14030114090072
Program Studi : DIII- Hubungan Masyarakat
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III.

Semarang, 8 Agustus 2017

Dekan

Wakil Dekan I

Dr. Sunarto, M. Si

NIP. 19660727.199203.1.001

Dr. Hedi Pudjo Santosa, M. Si

NIP.19610510.198902.1.002

Dosen Pembimbing :

1. **Dra. Sri Widowati Herieningsih, MS** (.....)

Dosen Penguji :

1. **Drs. Tandiyo Pradekso, M. Sc** (.....)

2. **Dra. Sri Widowati Herieningsih, MS** (.....)

ABSTRAKSI

NAMA : Rachel Christy Wawolumaya
NIM : 14030114090072
JUDUL : **Strategi Komunikasi PT. Karya Cita Gemilang (Touch Points) Sebagai Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan**

PT. Karya Cita Gemilang (*Touch Points*) merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa event organizer (*EO*) yang membutuhkan pelanggan (klien) untuk kelangsungan hidup perusahaannya. Karena itu, PT. Karya Cita Gemilang (*Touch Points*) giat untuk melakukan strategi komunikasi sebagai upaya mempertahankan loyalitas pelanggan agar pelanggan mau bahkan tetap menggunakan jasanya. Penelitian dengan judul “Strategi Komunikasi PT. Karya Cita Gemilang (*Touch Points*) Sebagai Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan bertujuan untuk mendeskripsikan strategi komunikasi yang dilakukan sebagai upaya mempertahankan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif, dengan subjek penelitian yaitu business director, activation director, karyawan perusahaan, serta pelanggan loyal PT. Karya Cita Gemilang (*Touch Points*).

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa PT. Karya Cita Gemilang (*Touch Points*) dalam melaksanakan strategi komunikasinya sudah sesuai dengan tahapan teori yang ada. Strategi komunikasi dilakukan dengan mempertahankan kredibilitas perusahaan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan yang ada (*Profile Strategy*). Strategi dilakukan dengan 3 tahapan, yaitu perumusan strategi dengan brainstorming dan juga diskusi yang dilakukan pada saat meeting internal perusahaan, implementasi strategi dengan melaksanakan program untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, yaitu melakukan pendekatan diri, loyalty program, mempersonalisasikan pemasaran dan yang terakhir menciptakan ikatan yang institusional. Serta tahap terakhir evaluasi strategi dengan membandingkan hasil yang ada dengan target yang ingin dicapai setelah selesainya project event dilakukan yang dilakukan pada meeting internal tahunan yang dilaksanakan perusahaan.

Kata Kunci: Loyalitas, Strategi Komunikasi, PT.Karya Cita Gemilang (*Touch Points*)

ABSTRACT

NAMA : Rachel Christy Wawolumaya
NIM : 14030114090072
JUDUL : **Communication Strategy of PT. Karya Cita Gemilang (*Touch Points*) as an Effort to Maintain Customer Loyalty**

PT. Karya Cita Gemilang (*Touch Points*) is a company engaged in event organizer services (EO) that require customers (clients) for the survival of the company. Therefore, PT. Karya Cita Gemilang (*Touch Points*) is keen to perform a communication strategy as an effort to maintain customer loyalty so that customers will want to keep their services. Research titled "Communication Strategy of PT. Cita Gemilang (*Touch Points*) As an Effort to Maintain Customer Loyalty aims to describe the communication strategy undertaken as an effort to maintain customer loyalty. This research uses qualitative descriptive type, with research subject that is business director, activation director, company employee, and loyal customer of PT. Cita Gemilang (*Touch Points*).

From the results of research conducted can be seen that PT. Karya Cita Gemilang (*Touch Points*) in implementing his communication strategy is in accordance with the existing theoretical stages. Communication strategy is done by maintaining the company's credibility to maintain existing customer loyalty (Profile Strategy). Strategy is done by 3 stages, that is strategy formulation with brainstorming and also discussion which is done during internal meeting of company, implementation of strategy by implementing program to maintain customer loyalty, that is self approach, loyalty program, personalize marketing and lastly create institutional ties. As well as the last stage of strategy evaluation by comparing the existing results with targets to be achieved after the completion of the project event conducted at the annual meeting conducted by the company.

Keywords: Loyalty, Communication Strategy, PT.Karya Cita Gemilang (*Touch Points*)

KATA PENGANTAR

Penelitian ini berjudul “Strategi Komunikasi PT. Karya Cita Gemilang (*Touch Points*) Sebagai Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan” Penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Pertimbangan awal dilakukannya penelitian ini adalah karena pelanggan merupakan unsur terpenting yang diperlukan oleh suatu perusahaan terutama perusahaan jasa seperti PT. Karya Cita Gemilang (*Touch Points*). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan strategi komunikasi PT. Karya Cita Gemilang (*Touch Points*) sebagai upaya mempertahankan loyalitas pelanggan. Dalam tugas akhir ini akan dibahas mengenai bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh PT. Karya Cita Gemilang (*Touch Points*) untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, tahapan yang dilakukan mulai dari perumusan strategi, implementasi strategi sampai dengan evaluasi strategi.

Metode penelitian Tugas Akhir ini menggunakan tipe penelitian kualitatif yang terdiri atas lima bab yakni pendahuluan, gambaran umum perusahaan, hasil temuan, pembahasan dan juga penutup.

Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat. Penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan.

Penulis,

Rachel Christy Wawolumaya

Motto :

HAKUNA MATATA

“It Means No Worries For The Rest Your Days”

**You Should Never Regret Anything In Life. If its
Good its Wonderful.If its Bad, its Experience**

**If You Work Really Hard and You're Kind,
Amazing Things Will Happen**

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang telah Memberikan doa yang tiada henti, serta Kakak-kakak saya yang senantiasa memberikan dukungan kepada saya. Serta Teman – Teman yang senantiasa memberikan solusi, masukan serta semangat untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir Ini.

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga tugas akhir yang berjudul “Strategi Komunikasi PT. Karya Cita Gemilang (*Touch Points*) Sebagai Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan” ini bisa terselesaikan dengan baik. Tentu saja dalam menyelesaikannya, penulis telah mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari banyak pihak. Oleh karena itu, perkenankanlah penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada :

1. Tuhan YME, yang telah memberikan rahmat dan kasih sayangNya selama proses penulisan Tugas Akhir ini
2. Dr. Sunarto selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang
3. Agus Naryoso, S.Sos, M.Si selaku ketua prodi Program Studi DIII Hubungan Masyarakat
4. Dra. Sri Widowati Herieningsih, MS selaku dosen pembimbing tugas akhir, dimana selalu membimbing dan membantu saya dengan baik dari awal hingga akhir bimbingan.
5. Dra. Sri Budi Lestari, S.U. selaku dosen wali saya yang selalu berkenan membimbing dan membantu saya dengan baik dari awal hingga akhir bimbingan.

6. Seluruh team PT. Karya Cita Gemilang (*Touch Points*) yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini dengan bimbingan dan dorongan semangatnya.
7. Papa, Mama, Kakak Fini. Kakak Lita dan Dayak, Jeru yang dengan tulus selalu memberi motivasi dan kasih sayang kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Fitri, Fikka, Berli, Memey, Tsany, Jojo, Nasywa, Bella, Nisrina teman kuliah yang selalu memberikan motivasi dan dukungan selama ini, terima kasih untuk segala Tebengan, Kosan, Makan dan lainnya.
9. Kodil, Wida, Liwen, Nina, Anggi, Thania, Amira, Nova, Eunice yang tiada henti memberikan semangat dan menanyakan mengenai kapan berakhirnya Tugas Akhir ini, Thankyou Margos!
10. HMPS Humas atas pengalamannya, khususnya buat teman-teman Abdimas terimakasih banyak.
11. Teman-teman seperjuangan Public Relations 2014 yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu. Tetap semangat dan berjuang mewujudkan cita-cita.
12. Semua pihak yang telah mendoakan, dan membantu penulis pada pelaksanaan dan pengerjaan hingga tugas akhir ini selesai, yang tidak dapat penyusun sebutkan satu per satu.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAKS	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	vii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	8
1.3.Tujuan Penelitian	10
1.4.Kegunaan penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Akademik	10
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
1.5. Kerangka Teori	11
1.6. Definisi Konseptual dan Operasional	16
1.6.1 Definisi Konseptual.....	16
1.6.2 Definisi Operasional	16
1.7.Metode Penelitian	18
1.7.1 Tipe Penelitian	18
1.7.2 Subyek Penelitian.....	18
1.7.3 Jenis dan Sumber Data.....	19

1.7.4 Teknik Pengumpulan Data.....	19
1.7.5 Analisis Data.....	20
BAB II COMPANY PROFILE PT. KARYA CITA GEMILANG (TOUCH POINTS).....	21
2.1. Gambaran Umum Divisi Account Executive.....	26
BAB III TEMUAN PENELITIAN	29
3.1. Strategi Komunikasi PT. Karya Cita Gemilang(<i>Touch Points</i>)	30
3.1.1. Profile Strategy.....	31
3.1.1.1. Perumusan Strategi.....	31
3.1.1.2. Implementasi Strategi.....	33
3.1.1.3. Evaluasi Strategi.....	38
BAB IV PEMBAHASAN	42
4.1. Profile Strategy.....	43
4.3.1 Perumusan Strategi	43
4.3.2 Implementasi Strategi	44
4.3.3 Evaluasi Strategi	46
BAB V PENUTUP	48
5.1. Kesimpulan	48
5.2. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	

