Skripsi

STRATEGI *CUSTOMER RELATIONSHIP* PT. KANTOR POS BESAR YOGYAKARTA DALAM UPAYA PENINGKATAN LOYALITAS KONSUMEN

Disusun Oleh:

RIZA ARDITA

12321125

Telah disetujui dosen pembimbing skripsi untuk diujikan dan dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi,.

Tanggal: 16 FEB 2017

Dosen Pembimbing Skripsi,

Puji Hariyanti, S.Sos, M.I.Kom.

NIDN. 0529098201

Skripsi

STRATEGI *CUSTOMER RELATIONSHIP* PT. KANTOR POS BESAR YOGYAKARTA DALAM UPAYA PENINGKATAN LOYALITAS KONSUMEN

Disusun Oleh:

RIZA ARDITA

12321125

Telah dipertahankan dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia

Tanggal: 16 FEB 2017

Dewan Penguji:

1. Puji Hariyanti, S.Sos., M.I.Kom.
   NIDN. 0529098201 (.....)

2. Ratna Permata Sari, S.I.Kom., M.A.
   NIDN. 0509118601 (.....)

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Universitas Islam Indonesia

Muzayin Nazaruddin, S.Sos., M.A.

NIDN. 0516087901

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Riza Ardita

NIM : 12321125

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa:

1. Selama menyusun skripsi ini saya tidak melakukan tindak pelanggaran akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi oleh Universitas Islam Indonesia.
2. Karena itu, skripsi ini merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan jiplakan atau karya orang lain.
3. Apabila di kemudian hari, setelah saya lulus dari program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya setujui dengan sesungguhnya.

Yogyakarta, 27 Februari 2017

Riza Ardita
NIM. 12321125

MOTTO

Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil, kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik.
- Evelyn Underhill –

Raihlah ilmu, dan untuk meraih ilmu belajarlah untuk tenang dan sabar. -Khalifah Umar-

Sedikit pengetahuan yang diterapkan jauh lebih berharga ketimbang banyak pengetahuan yang tak dimanfaatkan. –Kahlil Gibran-

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada:

1. Mama dan papa tercinta, dengan segala doa, curahan kasih sayang, serta pengorbanannya yang selalu mengiringi setiap perjuangan.
2. Kakak dan adikku tersayang, serta keluarga besar terimakasih untuk dukungannya.
3. Almamater yang kubanggakan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehinga penulis dapat menyelesaikan skipsi ini. Shalawat serta salam tak lupa peneliti junjungkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman yang telah membawa dan menyebarkan ajaran Islam sebagai *rahmatan lil'alamin.*

Penelitian berjudul "**Strategi *Customer Relationship* PT. Kantor Pos Besar Yogyakarta**" disusun untuk memenuhi tugas akhir yaitu skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata 1 (S1) pada program studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia. Melalui penelitian pada skripsi ini, peneliti menemukan strategi *customer relationship* yang diterapkan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan prima kepada publik dengan kegiatan *customer relationship* yakni informasi konsumen (*consumer information)* dan penangan keluhan (*complaint handling*) sehingga dapat meningkatkan loyalitas konsumen. Penelitian yang dilakukan mencoba memandang dari sudut keilmuan yang selama ini telah dipelajari selama kuliah di prodi ilmu komunikasi Universitas Islam Indonesia.

Peneliti menyadari bahwa telah banyak pihak yang memberikan bantuan berupa dorongan, motivasi, arahan dan data yang diperlukan selama melaksanakan penelitian. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Puji Hariyanti, S.Sos, M.I.Kom. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar mendidik dan membimbing peneliti selama proses penelitian berlangsung.
2. Bapak Muzayin Nazaruddin, S.Sos, M.A. selaku ketua program studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian. Serta seluruh dosen dan staf program studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia yang telah bersedia memberikan

banyak ilmu serta bantuan baik sebelum, selama, dan sesudah peneliti melaksanakan penelitian ini.

3. Bapak Agus Waskito selaku koordinator *customer service* PT. Kantor Pos Besar Yogyakarta dan Mbak Hermin selaku karyawan *customer service* sekaligus sebagai narasumber penelitian atas segala bantuan dan informasi yang diberikan, serta Bapak Sugeng Salyono selaku Manajer SDM yang telah memberikan data mengenai penelitian.
4. Dosen-dosen pengajar dan seluruh staf program studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia atas bimbingan dan motivasinya, juga telah membantu proses perkuliahan dan penyelesaian studi peneliti.
5. Bapak Drs. Bambang Subiyanto dan Ibu Endang Suryawati, S.Pd sebagai orangtua peneliti. Untaian kata tentu tidak akan pernah cukup untuk mendeskripsikan rasa terima kasih atas doa tulus yang tiada henti diberikan, kasih sayang, semangat, motivasi dan cinta yang senantiasa menjadi kekuatan terbesar bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Arwanda Hendra Adha, selalu memotivasi peneliti dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan angkatan 2012 Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia sekaligus sahabat "Gobal-Gabul", Galuh Sekar, Gafresia, Aghnia Kaulika, Widyanita, Bella Norma, Laras Haqkohati, Andhita Sekar. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada teman-teman yang telah mewarnai perjalanan selama menempuh pendidikan melalui motivasi, dukungan, kritik, dan saran. Semoga kesuksesan dapat segera kita capai dan pertemuan dikemudian hari dapat mengobati kerinduan masa kuliah kita.
8. Sahabat "BFF", Fitriana, Riznad, Ninik, Rosita, Deby, Zahreta, Pramesti, Kallis, Rofiaddin, terima kasih telah mendukung berbagai hal yang dilakukan peneliti, baik dalam perkuliahan maupun penyusunan skripsi.
9. Kepada semua pihak yang telah membantu peneliti selama ini, peneliti memohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala tingkah laku serta tutur kata yang tidak berkenan di hati.

Akhirnya skripsi ini peneliti buat agar dapat bermanfaat bagi semua pihak dan khususnya peneliti sendiri. Skripsi ini tentunya masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Yogyakarta, Februari 2017

Peneliti
(Riza Ardita)