

ABSTRAK

Novita Yanna Famila. 150531100063. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Budaya, Universitas Trunojoyo Madura. Skripsi dengan Judul *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING DRIVER OJEK SYAR'I PEREMPUAN (Studi Fenomenologi Inovasi Komunikasi Pemasaran SyariHub di Surabaya)* dengan dosen pembimbing Dr. Nikmah Suryandari, S.Sos., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman Customer Relationship Marketing komunikasi yang dilakukan oleh driver syariHub perempuan di Surabaya. Subyek dalam penelitian ini adalah driver syarihub dan pelanggan syarihub di daerah kota Surabaya.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif fenomenologi. Dengan metode pengumpulan data observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini dipilih dengan metode *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik Miles dan Huberman. Untuk memeriksa keabsahan data dilakukan menggunakan metode triangulasi sumber. Manfaat teoritis yang diharapkan mampu memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat memberikan konstibusi terhadap dunia ilmu atau akademis. Manfaat praktis yang diharapkan dapat memperluas wawasan dan memberikan referensi tentang *customer relationship marketing*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa customer relationship marketing yang dilakukan driver syarihub selama menjadi ojek syar'i perempuan di Surabaya untuk menjaga kualitas dengan penumpang atau pelanggan yakni menggunakan komunikasi simbolik isyarat non verbal seperti tersenyum, bersikap ramah, sopan dan santun merupakan poin terpenting, dan menggunakan komunikasi verbal berupa lisan seperti mengucapkan salam dan menanyakan lokasi tujuan pelanggan. Penumpang atau pelanggan juga menunjukkan sikap baik terhadap driver terlihat dari sikap respon yang di berikan oleh penumpang.

Kata kunci : Customer Relationship Marketing, Driver Perempuan, Syar'i

ABSTRACT

Novita Yanna Famila. 150531100063. Communication sciences Study Program. Faculty of Social and Cultural Sciences. University of Trunojoyo Madura. Thesis entitled “CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING OF SYAR’I WOMAN (Phenomenology Studi of Inovative Communication Marketing SyariHub in Surabaya. Advisor Dr. Nikmah Suryandari, S.Sos., M.Si

This study aims to know communication experience of woman syarihub driver in Surabaya. The subject of this study syarihub driver and syarihub customer in Surabaya.

This study used phenomenology descriptive qualitative method. The data collection method used observation, deeply interview and documentation. The informan of this study are chosen by *purposive sampling*. The data analysis is done with uses Miles and Huberman technique. To investigate validity of the data uses source triangulation method. Theoretical benefit is expected can give usage information and can give contribution to words sciences or academy. The practical benefit is expected can expand perception and give reference about phenomenology

The result of this study indicates that customer relationship marketing that be done by syarihub driver for be women syar’i driver in Surabaya used non verbal gesture symbolic communication like smile, friendly and polite attitude are important point and uses verbal communication like says hello and asks the location tahat want to visit by the customer. Passengers and customer also show good attitude to the driver . it is seen from the respond that is given by passengers.

Keyword: Customer Relationship Marketing , Woman Driver, Syar’i