

Rabindra Erik Prastya, 2018. “Komunikasi Pemasaran Terpadu Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan SQUAD Event Organizer” Skripsi, Prodi Ilmu Komunikasi, fakultas Ilmu Sosial dan Budaya, Universitas Trunojoyo Madura. Pembimbing : Dessy Trisilowaty, S.Sos., M.Si.

ABSTRAK

Penelitian ini bermaksud mengungkap fakta-fakta bagaimana Strategi yang dilakukan SQUAD *Event Organizer* dalam memperoleh loyalitas pelanggan. SQUAD *Event Organizer* menerapkan komunikasi pemasaran terpadu dalam mempertahankan loyalitas pelanggan antara lain perusahaan PT. PEGADAIAN dan PT. TATA MOTORS INDONESIA sebagai narasumber yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi yang akurat.

Mutu layanan yang diberikan kepada konsumen adalah prioritas utama bagi SQUAD *Event Organizer*, antara lain dengan metode *focus group discussion*, baik melalui *internet marketing* maupun secara langsung (*Direct Selling*).

Kepuasan atau loyalitas ditanamkan SQUAD *Event Organizer* kepada konsumen dengan menciptakan fitur jasa dan layanan. Emosi konsumen akan tercipta atas keberhasilan sebuah *event* yang sukses dengan berbagai penghargaan yang telah diraih. Mutu layanan yang diberikan selalu berstandar dan konsisten. Memberikan bentuk perhatian, atensi secara individual, profesionalitas dan menunjukkan performa yang sesuai dengan layanan yang dijanjikan.

Kata kunci: Komunikasi Pemasaran Terpadu, Loyalitas Pelanggan, Event Organizer.

Rabindra Erik Prasty, 2018. “Komunikasi Pemasaran Terpadu Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan SQUAD Event Organizer” Skripsi, Prodi Ilmu Komunikasi, fakultas Ilmu Sosial dan Budaya, Universitas Trunojoyo Madura. Pembimbing : Dessy Trisilowaty, S.Sos., M.Si.

ABSTRACT

This research has to uncover the facts of how the strategy conducted SQUAD Event Organizer in obtaining customer loyalty. SQUAD Event Organizer implements integrated marketing communications in maintaining customer loyalty among others PT. PEGADAIAN and PT. TATA MOTORS INDONESIA as a resource conducted by researchers to obtain accurate information.

The quality of services provided to consumers is a top priority for the SQUAD Event Organizer, among others by the method of focus group discussion, either through internet marketing or directly (Direct Selling).

Satisfaction or loyalty implanted SQUAD Event Organizer to consumers by creating features of services and services. Consumer emotion will be created for the success of a successful event with various awards that have been achieved. The quality of the services provided is always standard and consistent. Provide attention, individual attention, professionalism and demonstrate performance in accordance with the promised services.

Keywords: Integrated Marketing Communications, Customer Loyalty, Event Organizer.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
LEMBAR MOTTO	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Secara Akademis.....	5
1.4.2 Manfaat Secara Praktis.....	6
1.4.3 Manfaat Bagi Masyarakat	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kerangka Konseptual	7

2.1.1	Komunikasi Pemasaran Terpadu.....	7
2.1.2	Promosi	10
2.1.3	Iklan.....	12
2.1.4	Pemasaran Langsung.....	14
2.1.5	Pemasaran Interaktif.....	16
2.1.6	Promosi Penjualan.....	16
2.1.7	Hubungan Masyarakat	19
2.1.8	Loyalitas.....	21
2.2	Penelitian Terdahulu.....	26
2.3	Kerangka Berfikir	27
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1	Jenis Penelitian	29
3.2	Unit Analisis Penelitian.....	29
3.3	Subjek Penelitian.....	30
3.4	Objek Penelitian	30
3.5	Sumber Data	31
3.6	Teknik Pengumpulan Data	32
3.6.1	Wawancara Terstruktur.....	32
3.6.2	Dokumentasi	32
3.6.3	Observasi.....	33
3.7	Teknik Analisis Data	34

3.8	Teknik Penentuan Informasi.....	34
3.9	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	34
3.9.1	Teknik Triangulasi Data.....	35
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN		37
4.1	Company Profile.....	37
4.2	Project Profile	40
4.3	Profil Informan	42
BAB V PEMBAHASAN		45
5.1	Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada SQUAD Event Organizer	45
5.2	Promosi SQUAD Event Organizer.....	49
5.3	Iklan Pada SQUAD Event Organizer	53
5.4	Pemasaran Langsung Pada SQUAD Event Organizer	57
5.5	Hubungan Masyarakat SQUAD Event Organizer.....	61
5.6	Loyalitas Pelanggan SQUAD Event Organizer	68
BAB VI PENUTUP		79
6.1	Kesimpulan.....	79
6.2	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN.....		82

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Interview Guide SQUAD *Event Organizer*
- Lampiran 2 : Company Profile dan Desain Both SQUAD Event Organizer
- Lampiran 3 : Dokumentasi Kegiatan Event SQUAD Event Organizer
- Lampiran 4 : Foto Penghargaan SQUAD Event Organizer
- Lampiran 5 : Dokumentasi Wawancara Penelitian

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Bauran Promosi	10
Tabel 2.2 Prinsip Layanan Yang Berkarakter	23-25
Tabel 2.3 Jenis Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2.4 Kerangka Berfikir	27
Tabel 5.1 Layanan Pelanggan Menumbuhkan Kesetiaan Pelanggan	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Perusahaan SQUAD Event Organizer	36
Gambar 4.2 Project Profile SQUAD Event Organizer	39
Gambar 4.3 Budget And Coverage SQUAD Event Organizer	40
Gambar 4.4 Foto Informan Utama SQUAD Event Organizer	41
Gambar 4.5 Foto Informan Pendukung PT. TATA Motors Indonesia	42
Gambar 4.6 Foto Informan Pendukung PT. PEGADIAN	43
Gambar 5.1 Website Official SQUAD Event Organizer	45
Gambar 5.2 Penampilan Alamat Pada Website SQUAD Event Organizer	47
Gambar 5.3 Promosi Pada Sosial Media	55
Gambar 5.4 Pemasaran Langsung Pada SQUAD Event Organizer	57
Gambar 5.5 Sales Promotion Girl SQUAD Event Organizer	58
Gambar 5.6 Hubungan Masyarakat SQUAD Event Organizer	61
Gambar 5.7 Layanan Service SQUAD Event Organizer	69
Gambar 5.8 Layanan kepada pelanggan PT. PEGADAIAN	72
Gambar 5.9 Penghargaan SQUAD Event Organizer oleh PT. TATA MOTORS Indonesia	72
Gambar 5.10 Proses tahapan event yang dibuat SQUAD Event Organizer	75