

SKRIPSI

STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN SPEEDY DI PONOROGO



**Diajukan untuk memenuhi syarat-syarat guna memperoleh Gelar
Sarjana Program Strata Satu (S1) Program Studi Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
muhammadiyah Ponorogo**

Oleh :

DANAR ARI KUNCORO

Nim: 10240108

**PROGRAM ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2015**

**STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN SPEEDY DI
PONOROGO**

**Diajukan untuk memenuhi syarat-syarat guna memperoleh Gelar
Sarjana Program Strata Satu (S1) Program Studi Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
muhammadiyah Ponorogo**

Oleh :

DANAR ARI KUNCORO

Nim: 10240108

**PROGRAM ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMADIYAH PONOROGO
2015**

HALAMAN LOGO

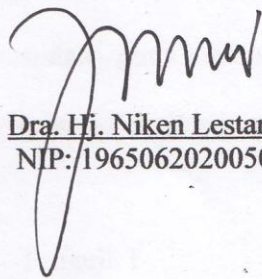


HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh DANAR ARI KUNCORO ini, telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

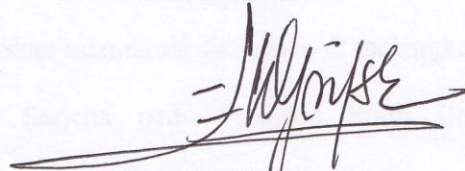
Ponorogo, 5 September 2015

Pembimbing I



Dra. Hj. Niken Lestari, M.Si.
NIP: 196506202005012001

Pembimbing II



Dra. Ekapti Wahjuni DJ, M.Si.
NIDN: 0722126101

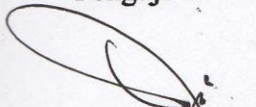
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : DANAR ARI KUNCORO
NIM : 10240108
Program Studi : ilmu Komunikasi
Fakultas : Sosial dan Politik
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Public Relations Dalam
Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Speedy di Ponorogo

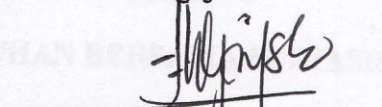
Isi dan format sudah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Muhammadiyah Ponorogo.

Ponorogo, 09 September 2015

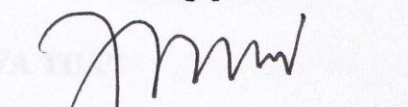
Penguji I


Drs. Pinaryo, MM
NIDN:0729066201

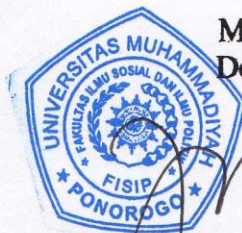
Menyetujui:
Penguji II


Dra. Ekapti Wahjuni, DJ, M.Si.
NIDN:0722126101

Penguji III


Dra. Hj. Niken Lestarini, M.Si
NIP:196506202005012001

Mengetahui:
Dekan FISIP




Dra. Hj. NIKEN LESTARINI, M.Si.
NIP: 196506202005012001

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari satu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”(QS. AL-Insyrah, 6-8)

“Musuh yang paling berbahaya diatas dunia ini adalah penakut dan bimbang.” (Andrew Jackson)

“Mereka berkata bahwa setiap orang membutuhkan tiga hal yang membuat mereka berbahagia didunia ini, yaitu seorang untuk dicintai, sesuatu untuk dilakukan, dan sesuatu untuk diharapkan.” (Tom Bodett)

“TUHAN BERSAMA MAHASISWA TUA”

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Puji syukur kepada ALLAH SWT. yang telah memberikan kekuatan, membekaliku ilmu serta memperkenalkan dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini terselesaikan.
2. Kepada kedua orang tua yang sangat kusayangi, terima kasih yang tiada terhingga. Semoga ini menjadi langkah awal untuk menjadi yang lebih baik.”Terima kasih tiada tara bapak Tri Hadi dan Ibu Supriyanti”.
3. Untuk adik saya Galang Asmo Utomo terima semoga dirimu sukses dan sehat selalu.
4. Untuk Yulia Dwi Gestin terima kasih atas perhatian dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini, semoga engkau pilihan yang terbaik buat aku dan masa depanku.
5. Buat temen-temen Komunikasi metha, Farida Royani, maretha, Intan Krisna, yunita, Risky Nur Shodiq, Edi Saputra, Vindyana ahmad dan tiga semprul Ridwan Erwinsyah dan Ongky Rangga terima kasih atas doa, nasehat, hiburan, semangat dan bantuan yang kalian berikan selama kuliah.
6. Buat dosen pembimbing ibu Eli Purwati S.Sos, terima kasih banyak sudah dibantu selama ini, sudah dinasehati dan diajari, saya tidak akan lupa atas bantuan dan kesabaran ibu.
7. Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebut satu persatu yang sudah membantu selama menyelesaikan Tugas Akhir ini.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa syukur ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmad dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Strategi Komunikasi *Public Relations* Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Speedy di Ponorogo**” dengan baik

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini, banyak menemui hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak khususnya dari bapak dan ibu pembimbing, akhirnya segala hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Sulton, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Ibu Dra. Hj. Niken Lestari, M.Si., selaku Dekan FISIP Universitas Muhammadiyah.
3. Ibu Eli Purwati, S.Sos. selaku pembimbing I selama penyusunan Skripsi ini sehingga dapat berjalan dengan lancar
4. Bapak/Ibu dosen Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Petugas perpustakaan yang dengan sabar dan ramah membantu penulis dalam mencari buku-buku sumber untuk penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu karyawan PT.Telkom Ponorogo yang menjadi mitra dalam penelitian ini.

7. Rekan-rekan seangkatan pada Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan saran dan masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar
8. Semua pihak yang telah memberikan bantuan moral dan spiritual sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam mewujudkan kesempurnaan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik sangat penulis harapkan.

Akhir kata semoga ini dapat memberikan sumbangan dalam dunia pendidikan khususnya pendidikan aagam Islam, serta dapat bermanfaat bagi penulis sendiri

Ponorogo,05 September 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN LOGO	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN TEAM PENGUJI.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	
DAFTAR GAMBAR	
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Penegasan Istilah / Kerangka Konseptual	4
F. Landasan Teori.....	5
G. Penelitian Terdahulu	29
H. Metode Penelitian.....	30
BAB II DISKRIPSI DAERAH PENELITIAN.....	34

A. Lokasi Penelitian	34
B. Speedy di Ponorogo	51
BAB III PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	54
A. Penyajian Data.....	54
B. Analisis Data	56
C. Pembahasan.....	73
BAB IV PENUTUP	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	

ABSTRAK

DANAR ARI KUNCORO, 10240108. Strategi Komunikasi Public Relations Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Speedy di Ponorogo (Study Diskriptif PT. Telkom Ponorogo).”.

Speedy adalah layanan akses internet end-to-end berkecepatan tinggi dari PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (PT. TELKOM), berbasis teknologi akses Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL), yang memungkinkan terjadinya komunikasi data dan suara secara bersamaan (simultan) melalui satu saluran telepon biasa (pada media jaringan akses kabel tembaga). Berbeda dengan layanan internet dengan koneksi dial-up (seperti TelkomNet Instan), Telkom Speedy menggunakan saluran telepon yang dapat dipergunakan untuk menelepon bersamaan dengan akses internet. Namun, untuk dapat menikmati fasilitas saluran telepon dan internet secara simultan, pelanggan Speedy harus mempergunakan splitter yang dapat memisahkan saluran telepon dan saluran modem. Di dalam penelitian ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Telkom Ponorogo mengenai produk speedy. Karena speedy memiliki segudang kelemahan yang banyak menimbulkan kekecewaan para penggunanya di seluruh Indonesia. Penulis dalam hal ini menampilkan kritik dan masukan dari para pengguna Speedy yang merasa dirugikan dengan buruknya layanan koneksi internet Speedy. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Komunikasi Public Relations Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Speedy di Ponorogo. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan studi kepustakaan yang relevan dengan objek penelitian. Selanjutnya data yang diperoleh diolah secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Komunikasi Public Relations Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Speedy di Ponorogo melalui konsistensi, edukasi, sales promotion, direct selling, publicity dan public relation. Penelitian ini menemukan bahwa Strategi Public relations PT. Telkom Speedy , diwujudkan dengan upaya memberikan kualitas pelayanan yang prima, sebagai hasil inovasi yang berkelanjutan agar dapat mendobrak pasar dan lebih me-refresh kembali tentang image dari produk PT. Telkom Speedy . PT. Telkom Speedy juga terus mengadakan perubahan layanan tarif seiring dengan persaingan yang ada, PT. Telkom Speedy mempunyai kelebihan tersendiri dalam tarif internetan dan kecepatan aksesnya.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Meningkatkan Loyalitas