

**IMPLEMENTASI PROGRAM *CUSTOMER RELATIONS*
SEBAGAI MEDIA PEMBENTUK CITRA
(Studi Kasus Program *Family Sport Day* di *Playgroup and Kindergarten*
ANAK PRIMA)**

Dosen pembimbing: Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.

SKRIPSI



Oleh:

Redemptus Danang Hapsara
04 09 02541 / KOM

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2011**

HALAMAN PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI PROGRAM *CUSTOMER RELATIONS*
SEBAGAI MEDIA PEMBENTUK CITRA
(Studi Kasus Program *Family Sport Day* di *Playgroup and Kindergarten*
ANAK PRIMA)**

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
S.IKom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun oleh:

REDEMPTUS DANANG HAPSARA

No. Mhs : 04 09 02541

Disetujui oleh:

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2011

HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : **IMPLEMENTASI PROGRAM *CUSTOMER RELATIONS* SEBAGAI MEDIA PEMBENTUK CITRA (Studi Kasus Program *Family Sport Day* di *Playgroup and Kindergarten ANAK PRIMA*)**

Penyusun : Redemptus Danang Hapsara
NIM : 04 09 02541

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada:

Hari/tanggal : Selasa/ 7 Juni 2011

Pukul : 14.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran Bawah FISIP UAJY

TIM PENGUJI

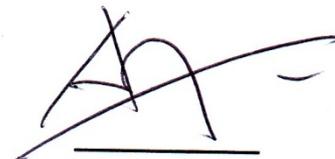
Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.
Penguji Utama



Ike Devi S., M.Si.
Penguji I



G. Arum Yudarwati, SIP., M.Mktg. Comcn.
Penguji II



HALAMAN MOTTO

NO PAIN, NO GAIN

NO SACRIFICE, NO VICTORY
(Optimus Prime, Transformers)

**Dream... Believe... Make It
Happen**
(Agnes Monica)

The Climb

(Miley Cyrus)

*I can almost see it.
That dream I'm dreaming, but
There's a voice inside my head saying
You'll never reach it
Every step I'm takin'
Every move I make
Feels lost with no direction,
My faith is shakin'
But I gotta keep tryin'
Gotta keep my head held high*

*There's always gonna be another mountain
I'm always gonna wanna make it move
Always gonna be an uphill battle
Sometimes I'm gonna have to lose
Ain't about how fast I get there
Ain't about what's waitin' on the other side
It's the climb*

*The struggles I'm facing
The chances I'm taking
Sometimes might knock me down, but
No I'm not breaking
I may not know it, but
These are the moments that
I'm gonna remember most
I've just gotta keep goin', and
I gotta be strong
Just keep pushing on, but*

*There's always gonna be another mountain
I'm always gonna wanna make it move
Always gonna be an uphill battle
Sometimes I'm gonna have to lose
Ain't about how fast I get there
Ain't about what's waitin' on the other side
It's the climb*

*Keep on movin'
Keep climbin'
Keep faith baby
It's all about, it's all about
The climb
Keep the faith, keep your faith, woah*

Halaman Persembahan

Kepada mereka yang sudah mendukung, berteriak hingga memaki agar saya menyelesaikan karya ini;

Fella Si Malaikat, yang udah capek-capek telpon, SMS hanya untuk memberikan saya semangat yang luar biasa... tanpa dikau, saya mungkin ga punya semangat itu.. makasih banyak.

Mas Boy 'The Batman', Kepala Sekolah gaul ini, makasih atas *support* dan doa-nya ya.. wkwkwkkw... tetep selalu jadi *my best partner in crime*!! Hihihihihhi...

Dayce, terima kasih atas semangat dan doanya.. terima kasih sudah menenangkan saya ketika saya harus bingung menghadapi dosen. Hehehe... perlu kita nyanyikan kembali lagu-nya Nikita Willy?! huakakkakakakak

Keluarga baru-ku, The Hartomo's Family. Om dan Tante Hartomo, mas Brian, Mb Restya, Bayu 'Unyu' Hartomo, terima kasih atas doa, dukungan dan makian agar saya bisa segera menyelesaikan ini semua. Terima kasih atas pembelajaran yang banyak sekali kalian beri, sekali lagi, terima kasih, *love u, guys*.

Anak-anak MAMA, pelatihku Mas Dedi, Fina, Sha2, Vindy, Vera, Upil, Natasha, Malion, Agung 'Tank', Vincent, Apik, dan semuanya yang tidak bisa saya sebut satu-satu. Terima kasih. Dukungan kalian emang gilaa! Yuk, rasakan tendangan saya! Hahahaha.. so, mari kita beri salam MMA, *Fun, Fearless, Fighter*.

Kepada Vivi, Rega, Panda, Lucy.... Terima kasih atas doa dan dukungan kalian... dashyat sekali hasilnya. Hahahahha...

Teman-teman Acappellers, oiiii daku luluuss akhirnyaaa!! Hahahahaha...

Kepada teman-teman Komunikasi/PR 04... tinggal saya sendiri atau gimana nih?! Wkwkwkkw.. semangaaatt teruuss, guys! Jadikan mimpi adalah segalanya! ☺

Dan terakhir, untuk semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuannya selama ini.

TUHAN MEMBERKATI kalian semua. ☺

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Redemptus Danang Hapsara

Nomor Mahasiswa : 04 09 02541

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PROGRAM CUSTOMER RELATIONS SEBAGAI MEDIA PEMBENTUK CITRA (Studi Kasus Program *Family Sport Day* di *Playgroup and Kindergarten ANAK PRIMA*)**

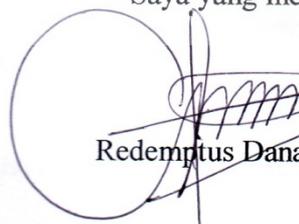
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis skripsi ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Karya tulis skripsi ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya dan hasil kerja milik orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun nonmaterial, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis skripsi saya secara orisinal dan otentik.

Bila dikemudian hari, diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 23 JUNI 2011

Saya yang me:


Redemptus Danang Hapsara



ABSTRAK

Sebuah organisasi tidak lepas dari citra. Organisasi dapat menjadi dikenal dan dianggap berkualitas apabila memiliki citra yang baik di mata masyarakatnya. Dengan adanya citra yang baik pula akan mendatangkan loyalitas kepada pelanggannya. Hal ini dikarenakan citra yang bersifat positif dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan di dalam organisasi tersebut.

Penelitian skripsi berjudul “Media Pencitraan dalam Membentuk Loyalitas”, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana media pencitraan dalam membentuk loyalitas. Penelitian ini bertujuan memahami media pencitraan dalam membentuk loyalitas. Manfaat dari penelitian ini dari sisi teoritis Memberikan pemahaman bagi para akademisi yang menekuni bidang *public relations*, tentang pembentukan citra media pencitraan dalam membentuk loyalitas, kemudian manfaat dari sisi praktis agar Memberikan pemahaman bagi pihak *Playgroup and Kindergarten ANAK PRIMA* tentang program *Sport Day Family* sebagai media pencitraan dalam membentuk loyalitas Penelitian ini menggunakan teori tentang citra, Hubungan Pelanggan dan loyalitas. Metode dari penelitian ini menggunakan metode studi kasus.

Peneliti menentukan lokasi di *Playgroup and Kindergarten ANAK PRIMA Yogyakarta* dengan subyek penelitiannya adalah program tahunan yang ada di lembaga pendidikan tersebut, yaitu program *Sport Day Family*. Peneliti melakukan interview kepada empat orang empat orang, yaitu dua orang tua murid, Kepala Sekolah *Playgroup* dan Direktur *Playgroup and Kindergarten ANAK PRIMA*.

Berdasarkan pada hasil penelitian tersebut ditemukan bahwa pembentukan citra dan loyalitas dengan melalui program *Sport Day Family* dijalankan dengan cukup berhasil. Citra *happy learning and playing* yang digambarkan oleh lembaga pendidikan ini dapat terbentuk dengan baik dan berhasil. Citra positif dapat membentuk loyalitas yang kuat terhadap suatu organisasi. Lewat program sebuah organisasi, organisasi mengkomunikasikan citranya melalui empat elemen pembentuk citra, yaitu: 1) *personality*; 2) *reputation*; 3) *value*; dan 4) *corporate identity*. Pembentukan citra ini dilakukan dengan memanfaatkan program tahunan tersebut sebagai medianya dapat menumbuhkan loyalitas pada publiknya. Dalam kaitannya dengan loyalitas, dalam penelitian ini terlihat hasil yang cukup memuaskan. Pelanggan yang loyal ditunjukkan dalam 1) pembelian secara berulang; 2) pembelian produk dari perusahaan atau organisasi yang sama; 3) anjuran kepada orang lain untuk menggunakan produk yang sama serta 4) kecenderungan mengabaikan produk kompetitor. Penyelenggaraan program ini dapat menjadi hal yang dapat menumbuhkan ketertarikan public terhadap lembaga pendidikan ini.

Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian ini untuk mengetahui media pencitraan dalam membentuk loyalitas terbukti dari hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti.

Kata Kunci : Media Pencitraan, Citra, loyalitas, hubungan pelanggan, komunikasi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhanku, Yesus Kristus atas segala berkat, rahmat dan tuntunanNya sehingga penulisan Skripsi sebagai Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Berisikan pembahasan mengenai salah satu program Lembaga Pendidikan Taman Kanak-Kanak *Playgroup and Kindergarten ANAK PRIMA* yang dinamakan *Family Sport Day*, untuk mengetahui program tersebut sebagai salah satu media pembentuk citra *happy learning and playing* karena memang citra itulah yang ingin dibentuk oleh organisasi di masyarakat dan dengan citra tersebut dapat membentuk loyalitas kepada pelanggannya. Skripsi yang berjudul “Implementasi *Customer Relations* Sebagai Media Pembentuk Citra (Studi Kasus Program *Family Sport Day* di *Playgroup and Kindergarten ANAK PRIMA*)” ini telah diselesaikan dengan sebaik mungkin namun tentu saja masih banyak kekurangan. Dengan segala kerendahan hati, kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan hasil sangat diharapkan.

Pada kesempatan ini, ucapan terima kasih yang tak terhingga ingin disampaikan kepada:

1. Kepada orang tua saya dan kakak saya Agnes Sophia Tampa dan Redempta Daning Oktari yang dengan sabar menunggu saya lulus.
2. Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si., selaku Dosen Pembimbing
3. Kepada *Playgroup and Kindergarten ANAK PRIMA* yang telah mengizinkan saya untuk meneliti di tempat tersebut.
4. Kepada anggota MAMA (Martial Art Mania) yang sudah menjadi ‘kompor’ dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Dan kepada pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukugan dan doanya.

Akhir kata, semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| HALAMAN PERNYATAAN | vii |
| ABSTRAK | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 9 |
| C. Tujuan Penelitian | 10 |
| D. Manfaat Penelitian | 10 |
| E. Kerangka Teori | 10 |
| F. Kerangka Konsep..... | 20 |
| 1) Citra | 20 |
| 2) Loyalitas | 24 |
| G. Metodologi Penelitian | 28 |
| 1) Jenis Penelitian | 28 |
| 2) Metode Penelitian | 30 |
| 3) Jenis dan Sumber Data | 32 |
| 4) Teknik Pengumpulan Data | 33 |
| H. Lokasi Penelitian | 34 |
| I. Teknik Data Analisis Kualitatif | 34 |
| | |
| BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | 35 |
| A. Dasar Pemikiran Terbentuknya ANAK PRIMA | 35 |
| B. Visi dan Misi | 37 |

| | |
|--|-----------|
| C. Program Kegiatan Pembelajaran | 38 |
| D. Peserta Didik | 40 |
| E. Lokasi Lembaga Pendidikan | 40 |
| F. Sarana dan Prasarana | 40 |
| G. Logo Perusahaan | 41 |
| | |
| BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 43 |
| A. Hasil Penelitian..... | 43 |
| B. Pembahasan..... | 61 |
| | |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN..... | 69 |
| A. Kesimpulan | 69 |
| B. Saran | 72 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 73 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|--|----|
| Gambar I.1 | Consumer Behaviour: Building Market Strategy | 12 |
| Gambar II.1 | Keluarga ANAK PRIMA | 35 |
| Gambar II.2 | Pembelajaran di ANAK PRIMA | 39 |
| Gambar II.3 | Guru dan Karyawan ANAK PRIMA | 39 |
| Gambar II.4 | Taman Bermain ANAK PRIMA | 40 |
| Gambar II.5 | Logo Perusahaan | 41 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I PEDOMAN WAWANCARA Untuk Perusahaan
- Lampiran II PEDOMAN WAWANCARA Untuk Pelanggan
- Lampiran III TRANSKRIP WAWANCARA Informan dari Perusahaan
- Lampiran IV TRANSKRIP WAWANCARA Informan dari Pelanggan
- Lampiran V Foto-Foto *Family Sport Day*