

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* DALAM MEMBANGUN
LOYALITAS PESERTA *EVENT* INDONESIAN KUSTOM KULTURE
FESTIVAL (KUSTOMFEST) “*NO BOUNDARIES*” 2017**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata 1

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh

Vidyastuti Candra Wardhani

20140530066

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Vidyastuti Candra Wardhani

Nomor Mahasiswa : 20140530066

Konsentrasi : *Public Relations*

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* DALAM MEMBANGUN LOYALITAS PESERTA *EVENT* *INDONESIAN KUSTOM KULTURE (KUSTOMFEST) "NO BOUNDARIES" 2017*" adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi saya ini terbukti merupakan hasil plagiat dari karya orang lain, maka saya bersedia dibayar ganti keserjantaanya.

Yogyakarta, 2 Mei 2018

MATERAI
TEMPEL
Koleksi Prosektor
6000
Rp. 6000,-
Vidyastuti Candra Wardhani

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan megucap rasa syukur skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua saya Bapak Krisnan Hari Pratomo dan Ibu Rr. Himmah Rosari yang senantiasa memberikan dukungan dan pembelajaran berharga bagi saya. Terimakasih karena telah menjadi orang tua yang hebat dan kuat dalam menjalani lika-liku cobaan selama ini. Terimakasih karena telah sabar dalam mendidik saya. Semoga skripsi ini menjadi awal bagi saya agar dapat membahagiakan serta membanggakan kalian berdua.

LOVE YOU SO MUCH MORE THAN YOU CAN IMAGINE

Tak lupa untuk adik saya satu-satunya Radhitya Hari Wardhana, maaf jika kakakmu masih belum bisa menjadi panutan yang baik, namun semoga dengan purnanya studi S-1 kakakmu ini dapat menjadi motivasi bagimu untuk terus belajar dalam meraih cita-cita dan membahagiakan kedua orang tua.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya. Shalawat serta salam senantiasa penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman kebodohan ke zaman yang terang benerang penuh dengan ilmun pengetahuan seperti saat ini.

Alhamdulillah, penulis ucapkan atas terlaksananya skripsi Strata-1 Jurusan Ilmu Komunikasi. Skripsi ini merupakan tahap *final* akademik yang dilalui oleh penulis selama perkuliahan. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya pihak-pihak yang bersangkutan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Penulis berharap bahwa skripsi ini nantinya dapat bermanfaat bagi mahasiswa generasi selanjutnya dan juga bagi para pembacanya. Semoga konten skripsi ini dapat menjadi ilmu yang bermanfaat dan berkontribusi bagi kemajuan bangsa.

Melalui kata pengantar ini penulis ingin menghaturkan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu melancarkan penelitian ini diantaranya:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Bapak Haryadi Arif Nur Rasyid, S.IP., M.Sc. selaku Ketua Program Studi ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Ibu Sovia Sitta Sari, S.IP., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
5. Bapak Taufiqur Rahman, S.IP., MA., Ph.D selaku Dosen Pembimbing
6. Ibu Dr. Yeni Rosilawati, S.IP., MM selaku Dosen Penguji I
7. Mas Erwan Sudiwijaya S.Sos., MBA selaku Dosen Penguji II
8. Bapak Lulut Wahyudi selaku Direktur CV. Retro Classic Cycle
9. Wakil Direktur CV. Retro Classic Cycle Bapak aan Fikriyan dan juga informan internal

10. Mas Angger Maulana K. selaku *Account Executive* dan juga informan internal
11. Mas Ravee Rodhestra selaku informan eksternal
12. Mas Danang Sispurwanto selaku informan eksternal
13. Mas Yayak selaku informan eksternal
14. Seluruh rekan-rekan civitas akademika Ilmu Komunikasi UMY, bapak dan ibu Dosen Ilmu Komunikasi UMY yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan juga pembelajaran kepada saya, administrasi Tata Usaha (TU) Pak Jono dan rekan yang telah membantu saya dalam mengurus persyaratan BUJS, Seminar proposal, ujian skripsi hingga wisuda dan tak lupa rekan-rekan Ilmu Komunikasi angkatan 2014.
15. Seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan kepada saya selama ini.
16. Seluruh sahabat yang memberikan semangat dan dukungannya selama saya kuliah hingga saat ini.
17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

Mengakhiri kata pengantar ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih membutuhkan masukan dan juga saran, maka dari itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat berkontribusi pada kemajuan pendidikan bangsa.

Yogyakarta, 2 Mei 2018

Vidyastuti Candra Wardhani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAK.....	v
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kajian Pustaka	7
F. Penelitian Terdahulu	34
G. Metode Penelitian.....	35
1. Jenis Penelitian.....	35
2. Objek Penelitian.....	37
3. Teknik Pengumpulan Data	38
4. Teknik Pengambilan Informan.....	39
5. Jenis Data	40
6. Teknik Analisis Data.....	41
7. Uji Validitas Data.....	42

BAB II.....	44
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	44
A. Profil CV. Retro Classic Cycle (KUSTOMFEST) "No Boundaries" 2017	44
B. Lokasi CV. Retro Classic Cycle (KUSTOMFEST) "No Boundaries" 2017.....	48
C. Struktur Organisasi CV. Retro Classic Cycle (KUSTOMFEST).....	49
D. DESKRIPSI PEKERJAAN	50
E. JENIS-JENIS KOMPETISI	53
F. PENGHARGAAN YANG PERNAH DI RAIH	64
BAB III	66
PEMBAHASAN.....	66
A. Sajian Data.....	66
B. Analisis Data.....	108
BAB IV	127
PENUTUP	127
A. Kesimpulan	127
B. Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA.....	133
LAMPIRAN.....	135

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. KUSTOMFEST 2012 (Tahun Pertama).....	46
Gambar 2.2. KUSTOMFEST 2013 (Tahun ke-2).....	46
Gambar 2.3. KUSTOMFEST 2014 (Tahun ke-3).....	46
Gambar 2.4. KUSTOMFEST 2015 (Tahun ke-4).....	47
Gambar 2.5. KUSTOMFEST 2016 (Tahun ke-5).....	47

Gambar 2.6. KUSTOMFEST 2017 (Tahun ke-6).....	47
Gambar 2.7. Kustom <i>Bike Show</i> KUSTOMFEST 2017	54
Gambar 2.8. <i>Pickup Paradise</i> dalam kategori <i>Hod Rod Cars</i>	56
Gambar 2.9. Kustom <i>Bicycle & Pedal Car</i>	58
Gambar 2.10. <i>Helmet</i> Kustom <i>Paint</i> Kontes.....	60
Gambar 2.11. <i>Die Cast Show & Kontes</i>	62
Gambar 2.12. MBX Kontes	63
Gambar 3.1. <i>Jajaran Pelaksana Event KUSTOMFEST “No Boundaries”</i> 2017 di depan panggung Jogja Expo Center	74
Gambar 3.2. Delegasi Indonesia (Indonesian Attack 2017) di kompetisi Yokohama Hot Rod Jepang.....	75
Gambar 3.3 Pihak KUSTOMFEST saat membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Bantul.	79
Gambar 3.4. Poster <i>Open Volunteer</i>	85
Gambar 3.5. Laman <i>Twitter</i> KUSTOMFEST	85
Gambar 3.6. Laman <i>Facebook</i> KUSTOMFEST	86
Gambar 3.7. <i>Laman Instagram</i> KUSTOMFEST	86
Gambar 3.8. <i>Greeting Card</i> Ramadhan	88
Gambar 3.9. <i>Greeting Card</i> Natal.....	88
Gambar 3.10. <i>Greeting Card Partner’s Anniversary</i>	88
Gambar 3.11. <i>Greeting Card Partner’s Annivesarry</i>	88
Gambar 3.12. Poster kegiatan Buko Cakil Bagi Takjil	89
Gambar 3.13. Poster kegiatan Buko Cakil SyawalDab.....	90
Gambar 3.14. Kegiatan bagi takjil gratis KUSTOMFEST	91

Gambar 3.15. Penyerahan <i>Award Guest of Honor</i> kepada perwakilan Alm. Andy Kahar (peserta)	99
Gambar 3.16. Pemberian <i>Lifetime Award</i> kepada Indro Warkop	99
Gambar 3.17. Pemberian <i>Voucher Trip Wilayah International Motofest (WIMFEST) 2018</i> kepada pemenang <i>giveaway</i>	100
Gambar 3.18. Respon peserta mengenai <i>event</i> KUSTOMFEST “ <i>No Boundaries</i> ”2017 di kolom komentar <i>Instagram</i> milik KUSTOMFEST	103
Gambar 3.19. Respon peserta mengenai <i>event</i> KUSTOMFEST “ <i>No Boundaries</i> ”2017 di kolom komentar <i>Instagram</i> milik KUSTOMFEST	103
Gambar 3.20. Respon positif peserta di laman <i>Twitter</i> KUSTOMFEST mengenai KUSTOMFEST “ <i>No Boundaries</i> ” 2017	104
Gambar 3.21. Respon positif sekaligus rekomendari dari peserta untuk masyarakat di laman <i>Twitter</i> KUSTOMFEST mengenai KUSTOMFEST “ <i>No Boundaries</i> ” 2017.....	104
Gambar 3.22. Respon positif peserta di kolom komentar <i>Instagram</i> KUSTOMFEST 2017 beserta antusias peserta menyambut <i>Indonesian Attack</i>	105
Gambar 3.23. Saran yang di peroleh dari peserta mengenai hari pelaksanaan <i>event</i> KUSTOMFEST “ <i>No Boundaries</i> ” 2017	105

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Jumlah peserta KUSTOMFEST 2012-2016	81
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN.....	134
---------------	-----