

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN VIA VIA CAFE DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KONSUMEN WISATAWAN
MANCANEGARA**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar

Sarjana Strata 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

TASSYA BELLINDA PUTRI K

20140530161

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Tassya Bellinda Putri Kusumadewi

No. Mahasiswa : 20140530161

Jurusan/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi/*Public Relations*

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul : Strategi Komunikasi Pemasaran ViaVia Café Jogja Dalam
Mempertahankan Loyalitas Konsumen Wisatawan
Mancanegara

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari karya saya ini terbukti merupakan hasil plagiat atau menjiplak karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi.

Yogyakarta,.....

Tassya Bellinda Putri

HALAMAN PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN VIA VIA CAFÉ DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KONSUMEN WISATAWAN MANCANEGARA** dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Strata-1 (S1) dari Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, dan sekaligus sebagai penerapan teori-teori yang telah penulis peroleh selama berada di bangku kuliah. Ucapan terimakasih penulis berikan kepada semua pihak terkait yang telah membantu dan berkontribusi dalam proses studi dan penulisan skripsi ini. Tentunya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, SIP., M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Haryadi Arief Nur Rasyid, S.IP., M.Sc., selaku Kepala Prodi Ilmu Komunikasi
4. Ibu Dr. Yeni Rosilawati, S.IP, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing,

serta memberikan saran, kritik dan dukungan selama bimbingan skripsi ini

5. Ibu Sofia Sitta Sari, S.IP., M.Si. selaku dosen penguji 1 atas saran dan arahnya mengenai skripsi ini
6. Bapak Zuhdan Aziz, S.IP., S.Sn., M.Sn selaku dosen penguji II atas saran dan arahnya mengenai skripsi ini
7. Para staf dan karyawan Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
8. ViaVia Café Jogja yang telah bersedia membantu dan menjadi objek penelitian penulis

Tanpa bantuan dari pihak-pihak diatas, tentunya skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Penulis sangat menyadari akan kekurangan dan keterbatasan dalam skripsi ini. Penulis berharap kedepannya agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Sekian dan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta,.....

Tassya Bellinda Putri

20140530161

HALAMAN MOTTO

“To be able to have all types of experiences, one must always pursue something new” - Onew

“Kunci untuk mewujudkan sebuah mimpi adalah tidak berfokus pada kesuksesan tetapi pada signifikansi dan bahkan langkah-langkah kecil serta sedikit kemenangan di sepanjang jalan anda akan memberi makna lebih besar”- Oprah Winfrey

“Allah memberi dua pilihan dalam hidup, namun kita yang memutuskan akan memilih jalan yang mana, kedua jalan yang akan kita pilih salah satunya sudah diberi takdir masing-masing kedepannya, so keep going on your way” –Tassya Bellinda

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala hormat dan ketulusan hati yang sedalam-dalamnya, penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membimbing dan memberikan dukungan selama perkuliahan hingga disusunnya skripsi ini, kepada :

1. Terimakasih yang utama saya sampaikan kepada Allah SWT. Dengan segala kebesaran dan kuasanya penulis bisa menyelesaikannya skripsi ini hingga selesai dan berjalan lancar.
2. Mama saya, yang selalu memberikan kasih sayang yang sangat tulus dan semangat atas skripsi ini serta dukungan, nasihat, tak lupa selalu mengingatkan saya akan tanggung jawab saya sebagai mahasiswa untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Papa saya, yang selalu memberikan nasihat akan motivasi serta mengingatkan akan kewajiban saya sebagai anak dan mahasiswa dan memberikan arahan yang baik berupa moril dan materil sehingga saya selalu mengingatnya hingga skripsi ini selesai terlaksana.
4. Adik saya Hilman, dan saudara-saudara saya, terimakasih atas support dan doa kalian selama ini.
5. Ibu Dr. Yeni Rosilawati, S.IP, SE, MM selaku dosen pembimbing saya. Berkat bimbingan dan bantuan Ibu selama ini, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik. Terimakasih sudah memberikan nasihat dan waktunya untuk para mahasiswa

bimbingan Ibu, dan kesabaran Ibu dalam membimbing skripsi kami hingga selesai.

6. Ibu Sofia Sitta Sari, S.IP., M.Si. selaku dosen penguji I, terimakasih untuk kritik dan sarannya yang membangun demi penulisan skripsi ini agar bisa menjadi lebih baik.
7. Bapak Zuhdan Aziz, S.IP., S.Sn., M.Sn selaku dosen penguji II, terimakasih untuk kritik dan sarannya yang membangun demi penulisan skripsi ini agar menjadi lebih baik.
8. Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP., M.Sc., selaku Kepala Prodi Ilmu Komunikasi.
9. Seluruh dosen pengajar Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terimakasih atas ilmu yang diberikan mulai dari semester 1 hingga semester 8.
10. Seluruh staff dan karyawan ViaVia Café yang telah membantu proses penelitian untuk skripsi saya hingga selesai dilaksanakan.
11. Ibu Romdy selaku Manager dan Ibu Tyas selaku HRD di ViaVia Café. Terimakasih banyak sudah mau saya repotkan, dan terimakasih atas bantuan dan waktu yang telah diberikan dan diluangkan untuk kepentingan penelitian ini
12. Teman dekat saya Girls Squad yang selalu mensupport saya, sampai akhir pengerjaan skripsi saya, terimakasih kepada Mia, Pipit, Faradibah, dan Trina. Berkat support, motivasi, dan bantuan kalian, skripsi ini berjalan dengan lancar.

13. Teman-teman Kura-Kura Ninja, Erlia, Elni, Helga, Tresna, Ary, Romy. yang sama sedang menempuh tugas akhir, semangat untuk kita semua. Dan terimakasih selalu memberi dukungan, dan motivasi agar skripsi ini selesai dikerjakan.
14. Teman Sunda Squad, Bimo, Rizky (om), Hasbi, yang sedang berjuang untuk tugas akhir ini, terimakasih atas support dan waktu kalian yang diberikan, semoga kita sama-sama lulus pada waktu yang bersamaan.
15. Teman seperjuangan dari Maba, Safina, Ardiska, Diva, Mellia, Ditta, Eko, mba Bil terimakasih atas waktu yang kalian berikan untuk menemani dan memberi masukan untuk menyelesaikan kuliah ini.
16. Terimakasih untuk Kelas D, yang selalu memberi support satu sama lain, dan kekompakannya yang selalu membuat canda tawa.
17. Terimakasih juga untuk staf Ilmu Komunikasi yang telah membantu dan memberikan info dalam segala proses penyelesaian skripsi ini.
18. Terimakasih untuk teman-teman seangkatan Ilmu Komunikasi UMY 2014, untuk kebersamaannya selama ini.
19. Terimakasih kepada masa lalu, karena masa lalu mengajarkan saya banyak hal, dan menjadikan saya lebih semangat lagi untuk menyelesaikan skripsi saya.
20. Terakhir terimakasih untuk warga kost GriyaUngu2, yang telah memberikan kenyamanan selama skripsi ini berjalan.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	I
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	II
HALAMAN PENGANTAR	III
HALAMAN MOTTO.....	V
HALAMAN PERSEMBAHAN	VI
ABSTRAK	IX
ABSTRACT	X
DAFTAR ISI	XI
DAFTAR TABEL.....	XIV
DAFTAR BAGAN	XV
DAFTAR GAMBAR	XVI
BAB 1	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian.....	16
E. Kajian Teori	17
1. Strategi Komunikasi Pemasaran	17
a. Pengertian strategi	17
b. Strategi Komunikasi	17
c. Strategi pemasaran	19
d. Konsep pemasaran.....	23

e. Pengertian komunikasi pemasaran	25
f. Tujuan komunikasi pemasaran	26
g. Bauran komunikasi pemasaran	28
2. Loyalitas konsumen	34
a. Pengertian loyalitas.....	34
b. Karakteristik loyalitas konsumen	36
c. Merancang dan menciptakan loyalitas	36
d. Tingkat loyalitas konsumen.....	38
F. Metodologi Penelitian	43
1. Jenis dan Metodologi Penelitian	43
2. Obyek Penelitian.....	44
3. Jenis Sumber Data	44
4. Teknik Pengumpulan Data	45
5. Teknik Pengambilan Informan	48
6. Teknik Analisis Data	49
7. Uji Validitas Data	49
 BAB II	
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	51
A. Sejarah Berdirinya ViaVia Café Jogja	51
B. Visi dan Misi	55
1. Visi ViaVia Café Jogja.....	55
2. Misi ViaVia Café Jogja.....	55
C. Logo dan Identitas ViaVia Café Jogja	56
D. Lokasi ViaVia Café Jogja	57
E. Struktur Organisasi ViaVia Café Jogja.....	57
F. Fasilitas ViaVia Café Jogja	61
G. Profil Informan ViaVia Café Jogja	62
H. Profil Informan Konsumen Loyal ViaVia Café Jogja.....	63
 BAB III	
SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN	65

A. Sajian Data	65
1. Proses Perencanaan Strategi Komunikasi Pemasaran ViaVia Café	67
2. Pelaksanaan Strategi Penjualan	75
3. Implementasi Strategi Komunikasi Pemasaran	79
4. Evaluasi.....	108
5. Loyalitas Konsumen.....	109
6. Faktor Pendukung dan Penghambat	114
B. Pembahasan	115
1. Implementasi Strategi Komunikasi Pemasaran ViaVia Café	118
2. Loyalitas Konsumen.....	150
3. Faktor Pendukung dan Penghambat.....	157
4. Evaluasi.....	159
BAB IV	
PENUTUP	162
A. Kesimpulan	162
B. Saran.....	168
DAFTAR PUSTAKA	170
LAMPIRAN	
DOKUMENTASI	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Informan ViaVia Café Jogja.....	47
-----------	--	----

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1	Strategi Komunikasi Pemasaran ViaVia Cafe.....	66
-----------	---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Komentar dari wisatawan mancanegara melalui aplikasi Trip Advisor.....	12
Gambar 2.1	Logo ViaVia Cafe.....	56
Gambar 2.2	Identitas ViaVia Café.....	56
Gambar 2.3	Fasilitas ViaVia Café.....	62
Gambar 3.1	Order makanan di aplikasi GoJek.....	88
Gambar 3.2	Flayer event di ViaVia Café.....	91
Gambar 3.3	Menu tambahan di ViaVia Café.....	95
Gambar 3.4	Voucher Promosi sebesar 10% di ViaVia Café Jogja.....	97
Gambar 3.5	Event di ViaVia Café.....	98
Gambar 3.6	BBQ Night di ViaVia Café	99
Gambar 3.7	Jazz Friday Night di ViaVia Café.....	100
Gambar 3.8	Web ViaVia Café	101
Gambar 3.9	Event Bagelan Street Art Project.....	105
Gambar 3.10	Suasana ViaVia Café di lantai bawah.....	123
Gambar 3.11	Suasana ViaVia Café di lantai atas.....	123
Gambar 3.12	Fasilitas Kids Corner dan tempat membaca.....	124
Gambar 3.13	Pendekatan personal dengan surprise kecil.....	130
Gambar 3.14	Suasana BBQ Night.....	136
Gambar 3.15	Berlangsungnya Jazz Friday Night.....	137
Gambar 3.16	Akun Instagram dari ViaVia Caf.....	140
Gambar 3.17	Akun Twitter dari ViaVia Café.....	141
Gambar. 3.18	Berlangsungnya Cooking Class.....	144
Gambar 3.19	Event Bagelan Street Art Project.....	145

