

**IMPLEMENTASI PROGRAM KOMUNITAS BLACKBERRY INDOSAT
CABANG YOGYAKARTA DALAM MEMBANGUN BRAND LOYALTY
PADA PENGGUNA PRODUK INDOSAT
(IMPLEMENTATIONS INDOSAT BLACKBERRY COMMUNITY
OF YOGYAKARTA TO BUILT BRAND LOYALTY
FOR INDOSAT CUSTOMERS)**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata 1
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



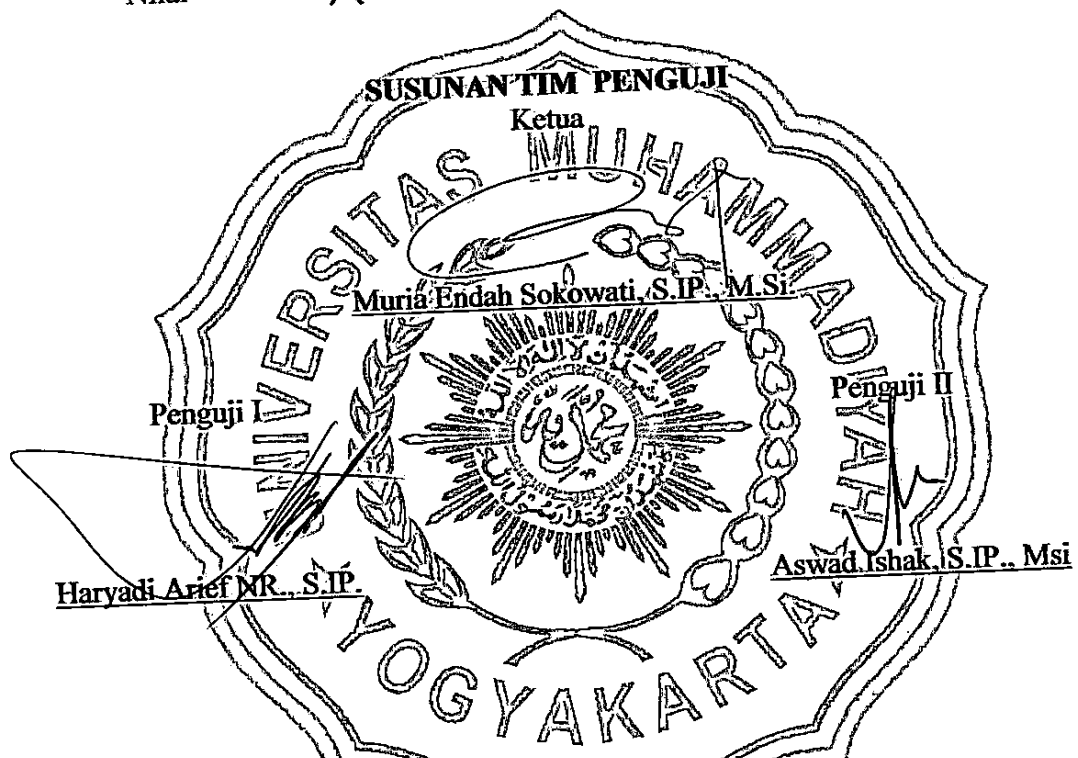
Disusun Oleh:
Nawang Fatma Putri
20060530066

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 28 Desember 2010
Tempat : R. Multimedia Jur. Ilmu Komunikasi
Nilai : **A**



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)
Tanggal : 28 Desember 2010



Suciati, S.Sos., M.Si
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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 / menjiplak karya orang lain, maka saya bersedia dicabut gelar kesarjanaannya.

Nawang Estma Duta

MOTTO

Fatma ma' al usri yusra Inna ma' al usri yusra.

Karena sesungguhnya mudah itu ada kemudahan, sesungguhnya mudah itu ada kemudahan (Q.S. Al-Insyrah : 5-6)

"You CAN, if you think you CAN" (Nawang Fatma Putri)

"Karakter tidak bisa dibentuk apabila Anda hidup dengan santai. Hanya melalui pengalaman dan pendirian, jika dapat diperkuat, pandangan diperjelas dan ambisi untuk memperoleh ilmu dan sukses bisa tercapai" (JFK)

"Setiap usaha hanya akan benar-benar memberikan hasil setelah seseorang menolai untuk berhenti" (Napoleon Hill)

"Sejarah telah menunjukkan bahwa pemenang-pemegang terkenal biasanya menemui hambatan yang menyakitkan sebelum mereka berhasil. Mereka berhasil sebab mereka tidak bergelut hati karena kegagalan mereka." (B.C. Forbes)

"Fidup itu, sederhana.. berani bermimpi lalu mewujudkannya...."
(Silentum, Para Bermimpi)

Halaman Persembahan



Keperserikabhan Karya Tulis
sederhana ini untuk :

• Almaratifa, Universitas

Mahasiswa Universitas Yogyakarta

• Bapak Iba' terleirita, Wabayo S.

SH, dan Hibra Fatmawati

S.pd.

• Adek Adekka tersayang,

Angie Barhan, Dugas

Prayoga Pamangkas, dan Ragi

Angie Wigatie

• Semua sahabat yang setia

memerika bersiang di kota

pedagang ini.

Terima kasih penulis ucapkan kepada :

1. My Lovely Mom, Hilma Fatmawati S.Pd.. Seseorang yang selama ini bersedia menjadi tempat untuk menumpahkan segala uneg-uneg yang ada. Seseorang yang selalu ada dalam segala kondisi, meskipun berada dalam jarak yang begitu jauh. Seseorang yang selalu memberikan dorongan saat menyerah terasa begitu mudah untuk dilakukan dan yang selalu menumpahkan kata-kata positif saat segala sesuatunya tidak berjalan dengan baik. *I'll doing everything for you, Mom. Everything I do, I do it for you...coz you're my everything. Maybe I can't be a perfect daughter for you, Mom. But I'll try hard to make you proud and happy.* Terimakasih telah menjadi Ibu yang sempurna dan... Selamat Ulang Tahun, Mom. Senang bisa mengucapkan "Nawang LULUS, Mom..." di hari Ulang Tahunmu.. Kado terindah yang pernah penulis berikan selama 21 tahun menjadi seorang anak.
2. My Lovely Dad, Waluyo S. SH., Seseorang yang selama ini selalu menjadi gudang nasihat dan semangat bagi penulis. Seseorang yang tak pernah lelah berkata "Pasti bisa..", "Santai n tenang aja....", "Jangan takut..". *You're my power, Dad. You're my spirit. And you're my reason to finish this duty.* Akhirnya Nawang menang dalam perlombaan kita. Nawang undang Bapak duluan buat ngehadirin wisuda Nawang. Terus semangat Dad, selesain Tesisnya.... Nawang tunggu undangan untuk ngadirin wisuda Bapak.^_^
3. Adek-adekku tersayang, Anggi Burhanan. Makasih dek, atas sindiran "Kuliah lah lima tahun dak lulus-lulus!" , Ragiel Ayu Wigatie, yang selalu syirik n rese' tiap kali ayuk n ibu' ngerumpi di telpon atau ngegosip berjam-jam, dan Bagas Prayoga Pamungkas, yang entah kenapa gak pernah mau ikut nganterin ayuk ke Bandara tiap kali mau balik ke Jogja.
4. Begundal-begundal di Kost Putri Familia. Sungguh hal yang paling (TIDAK) disangka dan diinginkan bisa terdapat di tempat 'sesat' ini.

Menggo, Mas Yori, Mbak Nelly, Mas Wawan, Mbak Nurul, Mbak Anggi', Mbak Winda, dll.

6. Mbak Siti n Pak Jono. Seseorang yang mengajarkan 'bekerja dengan hati'.
Terimakasih banyak untuk bantuannya selama ini, Mbak Siti, Pak Jono...^_^
7. Keluarga di Wonogiri n di Bangka (Mbah Putri Mbah Kakung, Pakde Bude, Om Tante, Mas Mbak, Abang Ayuk), makasih untuk doanya.
8. Keluarga di Korps Mahasiswa Ilmu Komunikasi (KOMAKOM), Lembaga Pers dan Penerbita Mahasiswa Nuansa (LPPM Nuansa), Mahasiswa Pencinta Alam (MAPALA) atas segala pengalaman.
9. Keluarga di Galeri Indosat Yogyakarta, Mbak Zul, Mbak lin, Mbak sofie, Mbak Deasy, Mas Arief, untuk ilmu dan pengalaman bekerja yang sesungguhnya. Mas Aryka, Mas Andro, Mas Raymond, Mbak Joice, Mbak Wulan, Mbak Manda, Mbak Anggi, Mbak Henny, Mbak Visca, Mbak Ita, Mbak Tania, Mbak Fiane, untuk ilmu dalam memberikan *service excellent* kepada *customers*. Mbak Putri, Tyas, Mbak Rizka, Rio, Tono, Agus untuk semua tawa selama kerja. Mas Kipli, Mas Ardi (ngegosip di pantry seru, mas. *I'll miss it*).
10. Yanaztama a.k.a. **Abang Jelek Sok Ganteng**, yang selalu ada dan datang di saat gak tepat. Makasih untuk mawar-mawar yang abang kasih. Mawar-mawar yang bisa bikin mata seger habis liat laptop, yang bisa jadi objek *pe-refresh* otak waktu capek mikirin skripsi. *Thanks for all*, bang. Meski mungkin aku gak akan pernah pantes dapetin semua mawar itu. *You're my Yanaztama*. Dan yang terakhir, di *space* yang paling akhir dan gak penting,
11. Muhammad Raihan Febriansyah S.Ikom. *Gendoet, makasih karna dah ninggalin aku (yang dah SETIA selama 3 tahun nemenin kamu di masa kuliah kamu sampe kamu jadi*

Febriansyah S. Ikom.) hanya untuk cewek lain yang baru kamu kenal. Mungkin kalo kamu gak ninggalin aku, lembaran-lembaran ini hanya akan mentok di Latar Belakang Masalah dan gak akan pernah jadi sebuah karya tulis bernama SKRIPSI. *As you can see, beib. I CAN, although without you besides me.*

12. Semua yang telah membantu dan memberikan doa yang tidak bisa penulis tuliskan satu persatu. Terimakasih untuk semua.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmannirrohim

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, kasih sayang, hidayah dan kesehatan serta kemudahan dalam proses penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dalam perjalanan memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S-1) pada Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Berbagai hambatan dan rintangan yang penulis hadapi sesungguhnya merupakan ujian dari Allah SWT. Dari ujian tersebut penulis dapat mengambil berbagai hikmah yang positif.

Adapun judul skripsi yang telah penulis susun adalah “IMPLEMENTASI PROGRAM KOMUNITAS BLACKBERRY INDOSAT YOGYAKARTA DALAM MEMBANGUN BRAND LOYALTY PADA PENGGUNA PRODUK INDOSAT” Atas selesainya penyusunan skripsi ini, tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bpk. Ir. H. M. Dasron Hamid, M.Sc selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Suciati S.Sos M.Si, selaku ketua jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Muria Endah S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia merelakan waktu untuk membaca halaman demi halaman skripsi ini, membimbing dengan penuh kesabaran serta menjadi teman diskusi yang baik selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
4. Bapak Haryadi Arief NR., S.IP, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberi masukan dan nasihat serta meluangkan waktu untuk mengoreksi halaman demi halaman kerum tulis ini sehingga skripsi ini

5. Bpk Aswad Ishak S.IP., M.Si. selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu untuk mengoreksi, memberi saran dan menguji kelayakan lembar tugas akhir ini sehingga dapat disebut sebagai skripsi.
6. Keluarga besar Galeri Indosat Yogyakarta, yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 5 Januari 2011

Nawang Fatma Putri

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Kajian Teori.....	15
1. Marketing Public Relations dalam Membangun Hubungan Positif antara Perusahaan dengan Pelanggan.....	15
2. Komunitas Pelanggan sebagai Upaya Membangun Hubungan Positif dan Kesetiaan Merek pada Pelanggan	28
3. Komunikasi Dua Arah dalam Komunitas yang Dibentuk Perusahaan.....	32
4. Hubungan dengan Konsumen dan Kesetiaan Merek	38
E.4.1. Kekuatan Hubungan dalam Komunitas	38
E.4.2. Perilaku Pembelian Produk pada Konsumen.....	39
E.4.3. Kesetiaan Pelanggan Terhadap Merek.....	43
F. Metode Penelitian	48
1. Jenis Penelitian	48
2. Metode Penelitian	49
3. Objek Penelitian	50
4. Lokasi Penelitian	50
5. Teknik Pengumpulan Data	50
6. Teknik Analisis Data	52

BAB II GAMBARAN UMUM PT INDOSAT Tbk.

A. Sejarah dan Perkembangan PT Indosat Tbk	55
B. Strategi Promosi dan Komunikasi PT Indosat Tbk	57
C. Gambaran Umum Program Komunitas BlackBerry Indosat	61

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Data Hasil Penelitian	65
1. Latar Belakang Pembentukan Program Komunitas BlackBerry Indosat Yogyakarta	66
2. Perencanaan Program Komunitas BlackBerry Indosat Yogyakarta	71
3. Impelementasi Program Komunitas BlackBerry Indosat Yogyakarta	76
3.1. Mailing List	82
3.2. Mobilesite.....	89

3.4. Gathering	97
4. Evaluasi Program Komunitas BlackBerry Indosat Yogyakarta	99
5. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Program Komunitas BlackBerry Indosat Yogyakarta.....	104
5.1. Faktor Pendukung Implementasi Program Komunitas BlackBerry Indosat Yogyakarta	104
5.2. Kelemahan Implementasi Program Komunitas BlackBerry Indosat Yogyakarta	105
 B. Analisis Data Pembahasan	108
1. Analisis Terhadap Implementasi Program Komunitas BlackBerry Indosat Yogyakarta	109
1.1. Konsep Marketing Public Relations dalam Implementasi Program Komunitas BlackBerry Indosat Yogyakarta.....	115
2. Analisis Terhadap Kekuatan Hubungan yang Terjalin dalam Komunitas BlackBerry Indosat Yogyakarta.....	126
2.1. Komunikasi yang Terjalin dalam Implementasi Program Komunitas BlackBerry Indosat Yogyakarta	132
3. Analisis Terhadap Perilaku Pelanggan yang Tergabung dalam Komunitas BlackBerry Indosat Yogyakarta.....	140
 BAB IV PENUTUP	157
A. Kesimpulan	159
B. Saran	
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perkembangan Konsep Pemasaran	3
Tabel 1.2. Perkembangan Aktivitas Jumlah Message pada Mailing List	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Empat Tahap Loyalitas	9
Gambar 1.2. Model Proses Komunikasi Dua Arah.....	34
Gambar 1.3. Empat Tahap Loyalitas.....	42
Gambar 1.4. Piramida Loyalitas	45
Gambar 3.1. Perencanaan Program Mailing List dalam KBBIJ	83
Gambar 3.2. Keuntungan Sarana Mailing List pada KBBIJ	85
Gambar 3.3. Mailing List sebagai Sarana Informasi.....	87
Gambar 3.4. Mailing List sebagai Sarana Interaksi Anggota KBBIJ	88
Gambar 3.5. Mailing List sebagai Sarana Sharing Product Knowledge	89
Gambar 3.6. Media Mobilesite KBBIJ.....	92
Gambar 3.7. Tampilan Aplikasi Mobilesite KBBIJ	93
Gambar 3.8. Forum Mobilesite KBBIJ	93
Gambar 3.9. Tampilan Menu pada Mobilesite KBBIJ.....	94
Gambar 3.10. Diskusi antar Anggota KBBIJ	98
Gambar 3.11. Kebersamaan Anggota KBBIJ	99
Gambar 3.12. Suasana Ceria dalam Gathering Besar	99
Gambar 3.13. Konsep MPR dalam KBBIJ	120
Gambar 3.14. Implementasi Konsep MPR dalam Program KBBIJ	125
Gambar 3.15. Proses Komunikasi Dua Arah dalam KBBIJ	135
Gambar 3.16. Proses Komunikasi dalam KBBIJ	140
Gambar 3.17. Hasil Penelitian Secara Keseluruhan	155

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Public Relations
Nawang Fatma Putri
20060530066

**Implementasi Program Komunitas BlackBerry Indosat Yogyakarta dalam
Membangun Brand Loyalty pada Pengguna Produk Indosat
Tahun: 2010 + 164 halaman + 24 halaman lampiran + 2 tabel + 21 gambar
Daftar pustaka: 18 buku + 12 media online + 1 tabloid.**

Penelitian ini pada dasarnya membahas mengenai implementasi konsep *Marketing Public Relations* dalam program Komunitas BlackBerry Indosat Yogyakarta yang dibentuk oleh PT Indosat Tbk. cabang Yogyakarta dalam upaya membangun kesetiaan terhadap produk (*brand loyalty*) pada pengguna produk Indosat. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi program Komunitas BlackBerry Indosat Yogyakarta sebagai salah satu strategi PT Indosat Tbk. cabang Yogyakarta dalam membangun *brand loyalty* bagi pengguna produk Indosat. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan konsep *Marketing Public Relations* sebagai teori utama dalam kerangka teori penelitian. Hal ini disebabkan karena dalam implementasinya, program Komunitas BlackBerry Indosat Yogyakarta dikemas sesuai dengan konsep *Marketing Public Relations*. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dalam pelaksanaannya, penulis menggunakan langkah-langkah analisis data sebagai berikut: (1) pengumpulan data dengan melakukan wawancara kepada pihak PT Indosat Tbk. cabang Yogyakarta sebagai pelaksana program Komunitas BlackBerry Indosat Yogyakarta, anggota Komunitas BlackBerry Indosat Yogyakarta sebagai target utama pembentukan program, dokumentasi berupa foto-foto dan beberapa dokumen lain yang relevan dengan penelitian ini serta observasi langsung di lapangan (2) reduksi data dengan meringkas secara sistematis hasil wawancara dan berbagai dokumentasi yang didapatkan di lapangan (3) penyajian data dan analisis hasil penelitian (4) kesimpulan. Penelitian ini menunjukkan bahwa konsep *Marketing Public Relations* yang dikemas dalam program Komunitas BlackBerry Indosat Yogyakarta yang dijalankan oleh PT Indosat Tbk. cabang Yogyakarta ini dapat dikatakan telah berhasil sesuai dengan target awal perusahaan, dimana dalam perencanaannya, PT Indosat Tbk. cabang Yogyakarta menginginkan adanya perilaku yang setia (*loyal*) yang dimiliki oleh pelanggan Indosat atau pengguna produk Indosat ketika bergabung dengan Komunitas BlackBerry Indosat. Bahkan dari data yang didapatkan oleh peneliti di lapangan, anggota Komunitas BlackBerry Indosat ini bukan hanya *loyal* terhadap produk saja, tetapi juga melakukan tindakan yang lebih dari itu, yaitu merekomendasikan produk yang dikeluarkan oleh PT Indosat Tbk. kepada orang lain yang belum menggunakan produk Indosat.

Kata Kunci : Program Komunitas, *Relationship Equity*, *Brand Loyalty*.