

**Strategi *Customer Relations* Happy Bee Restaurant
dalam meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan**

SKRIPSI



Oleh :

YULISTOMO KURNIAWAN

NIM.20040530272

Diajukan

**untuk memenuhi syarat gelar sarjana
pada jurusan ilmu komunikasi dan ilmu politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Jurusan Ilmu komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan didepan Tim Penguji Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta :

Hari : Rabu
Tanggal : 19 Juni 2013
Tempat : Ruang Rapat IK
Dengan nilai :

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

Yeni Rosilawati , S.IP., SE., MM.

Penguji I

Penguji II

Aswad Ishak, S.IP., M.Si.

sKrisna Mulawarman, S.Sos., M.Sn.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)
Tanggal, 19 Juni 2013

Aswad Ishak, S.IP., M.Si

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Maturnuwunnnn...

Maturnuwun adalah sebuah kata sederhana yang berasal dari bahasa Jawa yang memiliki arti dalam bahasa Indonesia : Terima kasih. Maturnuwun sanged kagem Gusti Allah, Tuhan Semesta Alam, atas rahmat, rejeki, dan keajaiban-NYA yang sungguh luar biasa, dan tiada habisnya. Alhamdulillah...aaah...

1. Maturnuwun, terimakasih kepada kedua orang tua saya, Yaya my sista, adekku Teguh, terutama kepada ibuk, wanita yang tiada tara perjuangannya membesarkan anak – anaknya demi sebuah cita – cita yang dijunjung tinggi diatas harga dirinya sendiri : menjadi orang baik. Ibuk saya, seorang wanita luar biasa yang mungkin tidak akan pernah ada habisnya kata maaf, dan terima kasih saya ucapkan. Wanita yang mendidik saya dengan ribuan tetesan airmata yang tak pernah hingga jumlahnya. Dalam doanya, dalam tuturnya, dan dalam senyum sedihnya, beliau selalu berpesan : “Le, jadilah orang baik, inget sama Allah, dan jangan pernah menjadi anak yang durhaka...”
2. Ibu Yeni Rosilawati .Sip, SE, MM yang telah dengan sabarnya menjadi dosen pembimbing sekaligus teman diskusi yang menyenangkan untuk bikin event.
3. Mas Krisna dan Mas Is, duo mas-masku yang amazing kalo diajak debat tentang skripsi dan yang cikidaw – cikidaw laennya. U're rock guys...
4. Dosen – dosen Komunikasi yang unpredictable kerennya :
#Girlband IK48 - Bu Suci sang idola curhat, Bunda Muria Endah, Bu Yeni, Mbak Sofie yang sexy aduhai, Bu Dina, Bu Tri, Kakak Firly, dan mbak Siti
#Boyband Suju-Kom : Abah Iqbal, Mas Jun, Mas Kris, Mas Is, mas Zein, Mas Zuhdan (ajariin gambar mass....), mas Joe (mas Jono), dan Pak Mur
→ maturnuwun semangatnyaaaaa, keep smile.... “tremg-tremg-tremg-tremg, dung-dung tak-tak...”
5. Sahabat terbaik saya : Leo, mas Anton, terimakasihhhh sangat...
6. Sahabat seperjuangan yang uda pada duluan : Ian, Bli Arief, Neng Intan, Nted, thanks gankssss, smoga TLC tetep jaya...

8. InysaAllah calon ibu dari anak – anakku : Inggit. Makasih untuk selalu ada dan buatku tersenyum, sabar nunggunya. Miss u yank...
9. Rangers ikom angkatan buah-buahan, sahabat sekaligus keluarga saya : Miss Nyinyir tante Lily, Miss Kasela tante Minah, Gadis Kepil Momon, Putri Persahabatan seus Menul, Tante PS pecinta jagung muda, peri baik hati teh Mita, si nyempluk Anthi-Ndud, Uni Leha gadis Jam Gadang, None Betawi Ceu Nana, Uki, Budhe pria galaw, sahabat sehati Farid & Kiki, Tina sang gadis eksotis, Gadis nganjuk lwul, dan si gadis Tasik Neng Pitri.
10. Rangers Ikom angkatan Hewan Darat, sahabat Seru sekaligus adek – adek saya : Tya, Princess Jawir, Kokoh, Sule, Bimo, Holy, Jojo, Engges, Bayu-Bay, Dilla, Unyun, Ana, Icha pipitembem, Diah, Teta, Mifta, sapa lagi ya?...
11. Tetangga lab sebelah : Titaaaa yg selalu galaw akut, Aji' makasih bantuan alat2nya, dan mas Yuli yang selalu sedia kerupuk sebelum hujan.
12. Teman – teman TransTV, thanks guys untuk dukungan kalian. Mean so deep...
13. Leptop, buku – buku tebal, kulkas, harddisk, dan segala rupa pretelan peralatan tempur yang selalu setia ditenteng kamana – mana demi mendapatkan perhatiannya gelar.

Dan semua makhluk ciptaan Tuhan yang tak tersebut, terimakasih dukungannya untuk saya segera bersatu dengan si Gelar, doakan semoga kami langgeng abadi.

Diya, banyak halangan rintangan dalam pencapaiannya, termasuk kata – kata dari mantan teman saya (sepertinya layak disebut begitu) yang bilang : "Tomo itu kan kerja di TransTV make SKL palsu, emangya dia bisa apa di Trans? Lulus aje belom, duluan juga gw..."

Terimakasih untuk kata – kata itu, saya ga dendam sama sekali. Cuma berpesan kepada anda : NGACA?!!! Apa yang anda miliki dan anda capai, memang tidak akan dimiliki oleh orang lain. Termasuk kepandaian anda, tapi jangan pernah sekalipun anda merendahkan dan menyepelkan kemampuan orang lain. Bisa jadi mereka , orang lain yang anda anggap rendah, mempunyai kemampuan yang lebih baik dari anda. Dan selamat, anda mendapat

ini super misus sebagai orang yang pernah menjadi teman saya

Banyak hal yang jadi pelajaran hidup saya : jangan pernah berhenti berdoa, berusaha,
tersenyum, jangan pernah berpikiran negatif terhadap apapun, ingat hukum timbal balik, dan
ada hal yang tidak mungkin. Semoga bisa terbantu karena doa dan "Allahu"

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Departemen Ilmu Komunikasi

Konsentrasi Public Relations

Yulistomo Kurniawan

Bagaimana strategi *customer relations* di *Happy Bee Restaurant* dalam mempertahankan konsumen

Tahun Skripsi : 2013 + 75 halaman + 4 bagan

Daftar Pustaka : 14 buku + 2 jurnal

Makin banyaknya restoran cepat saji yang bermunculan di Jogja, membuat Happy Bee sebagai resto fast food jepang pertama di Jogja, harus membuat strategi dan inovasi – inovasi terbaru untuk mempertahankan konsumennya. Dan salah satu strategi untuk tetap mempertahankan konsumen, yang digunakan adalah customer relationship. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan yang diharapkan oleh perusahaan, dengan kepuasan pelanggan ini nantinya akan memberikan manfaat yang sangat besar antara lain akan terciptanya hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggannya, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, dan menanamkan citra yang baik di benak pelanggan. Meningkatkan kualitas pelayanan, seperti lebih cekatan dalam melayani konsumen, lebih memperhatikan hospitality kepada konsumen, membuat program promo, dan membuat terobosan baru dalam menawarkan menu – menu baru agar tidak kalah menarik dengan resto fastfood yang baru bermunculan. Menjalin hubungan yang dekat dengan pelanggan memang sangat dibutuhkan untuk menjaga reputasi perusahaan. Karena pada dasarnya pemasaran yang dilakukan bertujuan untuk memperoleh pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama.

Kata kunci : Hubungan dengan pelanggan, kepuasan pelanggan, strategi untuk tetap

ABSTRACT

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Faculty of Social and Political Science

Department of Communication

Course of Public Relations

Yulistomo Kurniawan

How to apply Customer Relationships's strategy at Happy Bee Restaurant

Year: 2013 + 75 pages + 4 charts

References: 14 Books + 2 Journal

In line with the growing number of fast food restaurant in Yogyakarta, making Happy Bee as the first Japanese fast food restaurant in Yogyakarta, should make new strategies and innovations to maintain their customers. One of the strategies to keep their customers is Customer Relationship. Customer satisfaction is one of the aim of the company. Customer satisfaction would give a lot of benefit including, a good relation between the company and the customers, encouraging customer's loyalty, and building a good image in the mind of customers. Increasing the quality of service, including quick response and service to the customers, concerning more on the hospitality to customers, promo programs, and making a breakthrough in offering new menus in order not to be less interesting than other new fast food restaurants. Building a close relationship with the customers is really crucial to maintain the company's reputation. At the end the basic aim of marketing is to get new customers and maintaining the existing customers.

Key words : customer relationship, customer satisfaction, a good strategy to keep in

Daftar Isi

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
LATAR BELAKANG	1
PERUMUSAN MASALAH	6
TUJUAN PENELITIAN	7
MANFAAT PENELITIAN	7
KERANGKA TEORI	7
KERANGKA KONSEP	30
METODE PENELITIAN	33
BAB II	40
PROFIL PERUSAHAAN	40
Sejarah perkembangan Bee's Family Resto	40
Visi dan Misi Happy Bee Restaurant	43
Filosofi dari <i>Happy Bee</i> Restaurant	44
Struktur Organisasi	45
Target Pasar <i>Happy Bee</i> Restaurant	47
BAB III	48
PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	48
Public Relations Happy Bee	49
Kedudukan Customer Relations di Happy Bee	52
Peran Customer Relations	57
Fungsi Customer Relations	58
Tugas Customer Relations	59
Strategi <i>Customer Relations</i> Happy Bee	62
Faktor Pendukung dan Penghambat kegiatan <i>Customer Relations</i> di <i>Happy Bee</i>	68
Pembahasan	72
BAB IV	77
KESIMPULAN DAN SARAN	77
KESIMPULAN	77

DAFTAR PUSTAKA.....	80
INTERVIEW GUIDE	91