

**AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONS* *HARDCORE GYM*
YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN
CUSTOMER RELATIONS *ACTIVITY OF HARDCORE GYM* YOGYAKARTA
*TO INCREASE CUSTOMER SATISFACTION***

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata 1

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Komunikasi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

Linda Septiani Tobing

20120530141

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

2017

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Linda Septiani Tobing

Nomor Mahasiswa : 20120530141

Konsentrasi : Public Relations

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “ AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONS HARDCORE GYM YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN” 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 dicabut gelar kesarjanaanya.

Yogyakarta, 26 April 2017

Linda Septiani Tobing

Halaman Persembahan

Bismillahi rahmani rahim,

Assalamu'alaikum wr.wb

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat kesehatan, rezeki dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONS HARDCORE GYM YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN.”

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Berton L. Tobing dan Ibunda Djuhartina selaku orang tua penulis, Ronny Tobing selaku abang kandung penulis, Rani Tobing selaku kakak kandung penulis dan adikku tercinta Tiara Tobing yang telah memberikan doa, kasih sayang, serta dukungan dan pengorbanan yang tiada hentinya kepada penulis.
2. Teman dekat Oqi Tanzi Ghazali yang selalu memberikan motivasi, semangat ketika saya merasa lelah dalam mengerjakan skripsi ini, selalu ada selama proses penyusunan skripsi, maaf ya selalu nyusahin kamu dan mengganggu jam tidur kamu untuk menemani saya begadang ketika saya mengerjakan skripsi. Semoga kamu cepat wisuda juga ya.
3. Sahabat Erwin Rasyid, Rachmatika, Syarifah yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan bertukar pikiran dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Buat TRIO GREVE ku tersayang Fira dan Kiki akhirnya satu dari kita selesai juga nih. Kalian cepat menyusul ya.

5. BOHATE Squad Bang Bromo, Bang Ammar, Kak Ayu, Ocin, Ami, Syaila dan Embul. Akhirnya ya aku bisa wisuda juga, makasih buat kata-kata ini ‘kapan kamu wisuda lin’ yang selalu membuat aku ingin cepat wisuda.
6. Teman-teman di Jurusan Ilmu Komunikasi 2012 yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih.

Terima kasih.

Wassalamu’alaikum wr.wb

Yogyakarta,26 April 2017

Linda Septiani Tobing

MOTTO

“If you fall a thousand times, stand up millions of times because you don't know how close you are to success”

“Sesuatu akan menjadi kebanggaan, jika semua itu dikerjakan, dan bukan hanya dipikirkan. Sebuah cita-cita akan menjadi kesuksesan, jika kita awali dengan bekerja untuk mencapainya. Bukan hanya menjadi impian ”

Kata Pengantar

Bismillahirrahmanirahim,

Assalamu'alaikum wr.wb

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya dalam hidup kita. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita semua ke zaman penuh ilmu pengetahuan.

Alhamdulillah penulis bisa menyelesaikan penelitian dengan judul 'Aktivitas Customer Relations Hardcore Gym Yogyakarta Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen' guna melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Strata-1 (S-1) Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 2017.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan baik itu Do'a, motivasi, bimbingan dan pengarahan sehingga tersusunlah skripsi ini dengan baik. Secara khusus penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT beserta para Rasul dan Nabi Muhammad SAW.
2. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Cipto, MA. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP, M.Sc. Selaku ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Sovia Sitta Sari, S.IP, M.Si. Selaku dosen pembimbing, terimakasih telah sabar dan mau meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan peneliti.
5. Ibu Dr. Suciati, S.Sos, M.Si dan Mbak Ayu Amalia, S.Sos, M.Si. Selaku dosen penguji, terimakasih telah memberikan masukan, saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi dan staf Ilmu Komunikasi, Pak Jono, Pak Mur dan Mbak Siti. Terimakasih telah memberikan informasi yang benar dan akurat.
7. Seluruh pihak Management Hardcore Gym Yogyakarta yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian dan memberikan segala bentuk informasi yang saya butuhkan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis baik secara langsung. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik, saran dan koreksi yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Yogyakarta, 26 April 2017

Linda Septiani Tobing

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Halaman Motto.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Bagan.....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Abstrak.....	xv
Abstract.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Kajian Pustaka.....	7
F. Riset Terdahulu.....	20
G. Metode Penelitian.....	22

BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. Profil Perusahaan.....	29
B. Visi dan Misi.....	30
C. Spesifikasi.....	30
D. Lokasi.....	33
E. Jenis-jenis Member.....	33

F. Fasilitas.....	34
G. Struktur Organisasi.....	34
H. Penghargaan yang diterima.....	37
I. Kriteria Kepuasan.....	37
BAB III PEMBAHASAN	
A. Sajian Data.....	39
B. Analisis Data.....	56
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	69

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	19
Bagan 2.1	Struktur Organisasi Hardcore Gym.....	35
Bagan 3.1	Proses Pembuatan Strategi Customer Relation Hardcore Gym.....	59
Bagan 3.2	Strategi Customer Relations Hardcore Gym.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tempat Fitness Center di Yogyakarta.....	2
------------------	--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Logo Perusahaan.....	30
Gambar 2.2	Hardcore Gym Yogyakarta.....	31
Gambar 2.3	Front Office Hardcore Gym Yogyakarta	31
Gambar 2.4	Foto Fasilitas.....	31
Gambar 2.5	Foto Fasilitas.....	32
Gambar 2.6	Foto Fasilitas.....	32
Gambar 2.7	Foto Fasilitas.....	32
Gambar 2.8	Lokasi Hardcore Gym.....	35
Gambar 3.1	Fasilitas yang Ditawarkan oleh Hardcore Gym	47
Gambar 3.2	Prestasi dan Event Rutin Hardcore Gym.....	51
Gambar 3.3	Hardcore Gym Open.....	52
Gambar 3.4	Kejuaraan Binaraga Open Yogyakarta.....	53
Gambar 3.5	Event Hardcore Gym Bekerja sama dengan Pengda PABBSI.....	53