



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

LAPORAN KERJA MAGANG

PENGARUH EVENT MARKETING TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN DAN AKUISISI PELANGGAN BARU



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Nama : Indra Cahya
NIM : 09130110006
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2012**



**PENGARUH *EVENT MARKETING*
TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN
DAN AKUISISI PELANGGAN BARU**

UMN

PENGESAHAN LAPORAN KERJA MAGANG

PENGARUH *EVENT MARKETING* TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN

DAN AKUISISI PELANGGAN BARU

Oleh

Nama : Indra Cahya

NIM : 09130110006

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Tangerang, 20 Desember 2012

Pembimbing

Penguji

Ir. Y. Budi Susanto, MM. Purnamaningsih, S.E., MSM.

Ketua Program Studi Manajemen

Anna Riana Putriya, S.E., M.Si.

Lembar Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat Dalam Penyusunan
Laporan Kerja Magang

Dengan ini saya:

Nama : Indra Cahya
NIM : 09130110006
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa saya telah melaksanakan praktik kerja magang :

Nama Perusahaan : PT Wave Wihana Wisesa
Divisi : Marketing
Alamat : Wisma Mampang lantai 5
Jalan Mampang Prapatan raya no.1 Mampang -
Jakarta Selatan
Periode Magang : 27 Juli 2012 – 30 September 2012
Pembimbing Lapangan : Bapak Herman Ricchie Manulang

Laporan kerja magang merupakan hasil karya saya sendiri dan saya tidak melakukan plagiat. Semua kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam laporan kerja magang ini telah saya sebutkan sumber kutipan serta saya cantumkan di Daftar Pustaka. Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan baik dalam pelaksanaan kerja magang maupun dalam

penulisan laporan kerja magang, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah kerja magang yang telah saya tempuh.

Tangerang, 20 Desember 2012

Indra Cahya

UMN

ABSTRAK

Program kerja magang dilaksanakan di PT Wave Wihana Wisesa atau lebih sering dikenal dengan nama Wave Game, dengan kantor pusat terletak di Surabaya dan kantor cabang di Jakarta, jalan mampang prapatan raya no 1, Wisma Mampang lantai 5, Jakarta Selatan. Perusahaan ini merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *game online*.

Di jaman sekarang, perkembangan *game online* khususnya di Indonesia semakin meningkat, ditambah lagi dengan tarif internet sekarang yang jauh lebih murah, sehingga hal ini dilihat oleh para pelaku bisnis sebagai suatu peluang bisnis dan mereka berusaha untuk memenangkan persaingan, serta mendapatkan konsumen sebagai *gamer* untuk *game online* mereka. Dalam kondisi saat ini, perusahaan harus mampu mendapatkan konsumen baru dan mempertahankannya.

Untuk bisa melakukan hal tersebut, Wave Game perlu melakukan aktivitas strategi pemasaran yang efektif dan efisien dalam membangun hubungan dengan konsumen. Salah satu caranya adalah dengan *event marketing*.

Dengan melakukan *event marketing* sebagai salah satu strategi pemasaran, maka perusahaan dapat membangun pengalaman bagi konsumen, sehingga konsumen memiliki sesuatu yang berkesan selama berhubungan dengan perusahaan, sehingga Wave Game dapat lebih menarik konsumen dan menjaga loyalitas mereka tentunya.

Keywords: *Relationship Marketing*, *Event Marketing*, *Customer Loyalty*, *Customer Acquisition*.

ABSTRACT

The internship program was implemented at PT Wave Wihana Wisesa or known as Wave Game. The headquarters located in Surabaya and the branch offices in Jakarta, south of Jakarta. This company is engaged in the field of online games.

In this era, online games growth is rapidly increase, especially in Indonesia, not only that, the internet cost is also much cheaper, because of it, many businessman seen this as a business opportunity and they are trying to win the competition, and get customer as gamer for their online games.

In order to get many customers, Wave Game needs to perform effectively and efficiently activities of marketing strategy for building relationships with customers. The method is with event marketing.

By doing event marketing as one of the marketing strategy, the company can build experience for customer, so that customers can have something memorable during associated with the company. So of course, Wave Game can attract more customers and maintain their loyalty.

Keywords: Relationship Marketing, Event Marketing, Customer Loyalty, Customer Acquisition.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan kerja magang ini dengan sebaik-baiknya sesuai waktu yang telah ditentukan. Adapun tujuan dari penulisan laporan kerja magang ini yaitu sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 Jurusan Manajemen Universitas Multimedia Nusantara. Selama melakukan kerja magang ini mahasiswa dituntut untuk belajar mengasah kemampuannya dan mencari pengalaman kerja yang berhubungan dengan jurusan masing-masing. Selain itu, mahasiswa diharapkan dapat belajar di perusahaan terkait dengan mengalami praktik kerja langsung di lapangan disertai ilmu yang telah mereka terima selama perkuliahan khususnya dalam laporan ini mengenai pengaruh *event marketing* terhadap kesetiaan pelanggan lama dan akuisisi pelanggan baru.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan laporan kerja magang ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang turut serta memberikan ilmu, pengalaman, saran, kritik, pendapat, dan lain-lain. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Sanjaya Wahono selaku *Director* PT Wave Wihana Wisesa yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kerja magang selama kurang lebih dua bulan.

2. Bapak George Siregar selaku *General Manager* PT Wave Wihana Wisesa yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kerja magang selama kurang lebih 2 bulan.
3. Ibu Tia Mariska selaku *Assistant Manager* PT Wave Wihana Wisesa yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kerja magang dan juga membimbing penulis selama kurang lebih 2 bulan.
4. Bapak Herman Ricchie Manullang selaku *Marketing Promotion Executive* yang telah memberikan kesempatan kepada penulis melakukan kerja magang pada divisi *marketing* sekaligus telah bersedia membimbing penulis selama periode kerja magang.
5. Bapak Vincentius Widj Irawan selaku *Marketing Promotion Executive* yang membantu penulis dalam menyelesaikan tugas-tugas selama melakukan kerja magang di PT Wave Wihana Wisesa dan telah bersedia berbagi pengalaman kerja serta ilmu-ilmu yang berhubungan dengan bidang *marketing* khususnya bagian teknis.
6. Bapak Djarot Judianto Utomo selaku *Finance* PT Wave Wihana Wisesa yang membantu penulis serta membimbing penulis di bidang *payment game online*.
7. Bapak Halim Jen selaku *Team Leader* dan *Sales* PT Wave Wihana Wisesa yang membantu penulis serta membimbing penulis pada *Roadshow*.
8. Rekan-rekan PT Wave Wihana Wisesa yang telah mendukung penulis dan juga memberikan informasi yang berguna bagi penulis.

9. Bapak Ir. Y. Budi Susanto, MM. selaku dosen pembimbing magang yang telah memberikan bimbingan selama proses pembuatan laporan kerja magang hingga selesai.
10. Ibu Purnamaningsih, S.E., MSM. selaku dosen penguji magang yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis.
11. Ibu Anna Riana Putriya, S.E., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan dukungan, nasihat, dan bantuan dalam program kerja magang ini.
12. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam merealisasikan kerja magang ini.

Penulis menyadari bahwa laporan kerja magang ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis menerima saran dan kritik dari para pembaca demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan kerja magang ini dapat berguna bagi siapapun yang membacanya. Terima kasih.

Tangerang, 20 Desember 2012

Penulis

Indra Cahya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Permasalahan.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Kerja Magang	7
1.4 Waktu dan Prosedur Kerja Magang	7

1.5	Sistematika Penulisan.....	8
-----	----------------------------	---

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1	Sejarah Singkat Perusahaan	11
2.2	Visi dan Misi Perusahaan	12
2.3	Struktur Organisasi Perusahaan	13
2.4	Landasan Teori	
2.4.1	<i>Marketing</i>	15
2.4.2	<i>Relationship Marketing</i>	16
2.4.3	<i>Integrated Marketing Communication (IMC)</i>	17
2.4.4	<i>Event Marketing</i>	18
2.4.5	Macam-macam <i>Event Marketing</i>	20
2.4.6	<i>Customer</i>	21
2.4.7	<i>Customer Loyalty</i>	22
2.4.8	<i>Customer Acquisition</i>	23
2.4.9	Bagaimana memilih konsumen	24

BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1	Kedudukan dan Koordinasi	26
3.2	Tugas yang Dilakukan.....	27
3.3	Uraian Kerja Magang	
3.3.1	Proses Pelaksanaan	33
3.3.2	Kendala yang Ditemukan.....	43
3.3.3	Solusi Atas Kendala yang Ditemukan	49
3.4	Pemahaman Pengaruh <i>Event Marketing</i> Terhadap Kesetiaan Pelanggan dan Akuisisi Pelanggan Baru	54

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1	Kesimpulan	59
4.2	Saran	
4.2.1	Bagi Perusahaan	62
4.2.2	Pelaksanaan Program Magang	65

DAFTAR PUSTAKA	67
-----------------------------	----

LAMPIRAN	70
-----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis Pekerjaan dalam Praktik Kerja Magang 27



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan..... 14

Gambar 2.2 *Segmentation dan Targeting*..... 25

