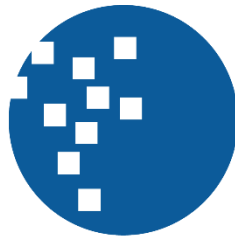


**STRATEGI KOMUNIKASI *COSTUMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT (CRM) 3RIES VAPE STORE UNTUK
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DI
KABUPATEN TANGERANG**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Ibnu Adhitya

00000026299

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2024

**STRATEGI KOMUNIKASI *COSTUMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT (CRM) 3RIES VAPE STORE UNTUK
MENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN DI
KABUPATEN TANGERANG**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana (S.I. Kom)

Ibnu Adhitya

0000026299

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

i

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Ibnu Adhitya
NIM : 00000026299
Program studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul:
**STRATEGI KOMUNIKASI *COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
3RIES VAPE STORE UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS
PELANGGAN DI KABUPATEN TANGERANG**

merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain; Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan TIDAK LULUS. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 26 Juni 2024



(Ibnu Adhitya)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
3RIES VAPE STORE UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS
PELANGGAN DI KABUPATEN TANGERANG


Oleh

Nama : Ibnu Adhitya
NIM : 00000026299
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari 28 Juni 2024
Pukul 10.00 s.d 11.30 dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang


Cendera Rizky
Anugrah Bangun
2024.07.02
16:08:59 +07'00'

Cendera Rizky Anugrah Bangun, S.Sos., M.Si
NIDN 0304078404

Penguji




Dr. Tangguh Okta Wibowo, S.Hum., M.A.
NIDN 0320109004

Pembimbing



Dr. Indiwani Seto Wahjuwibowo, M.Si
NIDN 0308036601

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


Cendera Rizky
Anugrah Bangun
2024.07.02
16:09:18 +07'00'

Cendera Rizky Anugrah Bangun, S.Sos., M.Si

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ibnu Adhitya
NIM : 0000026299
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang : S1
Judul Karya Ilmiah : STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT* 3RIES VAPE STORE UNTUK
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DI KABUPATEN
TANGERANG

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- o Memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repositori Knowledge Center, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Tangerang, 26 Juni 2024



(Ibnu Adhitya)

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI selama 6 bulan kedepan, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk diunggah ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis kepada Allah SWT atas berkat Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi *Customer Relationship Management* 3Ries Vape Store untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Kabupaten Tangerang.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.

Selama proses penulisan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. Indiwani Seto Wahjuwibowo, M.Si, sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Teman-teman saya seperti Geraldo, Sarah, Rama, Dri, Hanan yang membantu penulis.

Saya menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, saya terbuka bila ada kritik dan saran yang membangun. Saya harap skripsi ini dapat bermanfaat baik di lingkungan akademis ataupun non akademis.

Tangerang, 26 Juni 2024



(Ibnu Adhitya)



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

**STRATEGI KOMUNIKASI *COSTUMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT (CRM) 3RIES VAPE STORE UNTUK
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DI
KABUPATEN TANGERANG**

Ibnu Adhitya

ABSTRAK

Penggunaan strategi *customer relationship management* sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. 3Ries Vape Store perlu mengembangkan strategi komunikasi *customer relationship management* yang efektif untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggannya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pemilik 3Ries Vape Store. Variabel yang dianalisis meliputi analisis data pelanggan, personalisasi layanan, komunikasi multikanal, program loyalty and reward, umpan balik pelanggan, dan peningkatan layanan mobile. Teori yang digunakan adalah teori strategi CRM yang menekankan pentingnya hubungan yang baik antara toko dan pelanggan untuk mencapai loyalitas yang tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi CRM yang meliputi analisis data pelanggan, personalisasi layanan, komunikasi multikanal, program loyalty and reward, umpan balik pelanggan, dan peningkatan layanan mobile efektif dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di 3Ries Vape Store. Setiap elemen strategi tersebut memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kesimpulannya, penerapan strategi CRM yang efektif di 3Ries Vape Store dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Hal ini dicapai melalui pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan dan preferensi pelanggan, serta penyediaan layanan yang personal dan responsif. Dengan demikian, 3Ries Vape Store dapat mempertahankan pelanggan setia dan mendorong pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan

Kata kunci: Strategi Komunikasi, *Customer Relationship Management* (CRM), Loyalitas Pelanggan, Program *Loyalty and Reward*

**3RIES VAPE STORE'S CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM) COMMUNICATION STRATEGY TO
INCREASE CUSTOMER LOYALTY IN TANGERANG
DISTRICT**

Ibnu Adhitya

ABSTRACT

The use of customer relationship management strategies as one of the strategies to increase customer loyalty. 3Ries Vape Store needs to develop an effective customer relationship management communication strategy to maintain and increase customer loyalty. The research method used in this research is a method with a qualitative approach. Data was collected through in-depth interviews with the owner of 3Ries Vape Store. The variables analyzed include customer data analysis, service personalization, multichannel communication, loyalty and reward programs, customer feedback, and mobile service improvement. The theory used is the theory of CRM strategies that emphasize the importance of good relationships between stores and customers to achieve high loyalty. The results showed that CRM strategies including customer data analysis, service personalization, multichannel communication, loyalty and reward programs, customer feedback, and improved mobile services were effective in increasing customer loyalty at 3Ries Vape Store. Each element of the strategy makes a significant contribution to customer satisfaction and loyalty. In conclusion, implementing an effective CRM strategy at 3Ries Vape Store can increase customer loyalty. This is achieved through a deep understanding of customer needs and preferences, as well as the provision of personalized and responsive services. Thus, 3Ries Vape Store can retain loyal customers and drive sustainable business growth.

Keywords: *Communication Strategy, Customer Relationship Management, Customer loyalty, Loyalty and Reward Program*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Kegunaan Penelitian	5
1.5.1 Kegunaan Akademis	5
1.5.2 Kegunaan Teoritis.....	5
1.6 Keterbatasan Penelitian.....	5
BAB II KERANGKA TEORI.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Teori atau Konsep yang digunakan.....	9
2.2.1 Pengertian CRM (Customer Relationship Management).....	9
2.2.2 Tujuan Customer Relationship Management.....	10
2.2.3 Strategi CRM untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan	11
2.3 Model IDIC dalam Customer Relationship Management (CRM).....	14
2.4 Membership Card	16
2.5 Loyalitas Pelanggan	18
2.5.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	18
2.5.2 Karakteristik Pelanggan Loyalitas	19
2.5.3 Membangun Pelanggan Loyalitas	21
2.5.4 Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Loyalitas.....	22

2.6	Alur Penelitian	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		24
3.1	Paradigma Penelitian	24
3.2	Jenis dan Sifat Penelitian	24
3.3	Metode Penelitian	25
3.4	Key Informan dan Informan	25
3.5	Teknik Pengumpulan Data	25
3.6	Keabsahan Data	26
3.7	Teknik Analisis Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		28
4.1	Subjek/Objek Penelitian	28
4.1.1	Subjek Penelitian	28
4.1.2	Gambaran Umum 3Ries Vape Store	28
4.1.3	Visi dan Misi 3Ries Vape Store	29
4.2	Hasil Penelitian	30
4.2.1	Strategi CRM untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan	30
4.3	Pembahasan	37
4.3.1	Implementasi Customer Relationship Management	37
4.3.2	Membangun Pelanggan Loyalitas	40
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		43
5.1	Simpulan	43
5.2	Saran	44
5.2.1	Saran Akademis	44
5.2.2	Saran Praktis	44
DAFTAR PUSTAKA		45

DAFTAR TABEL

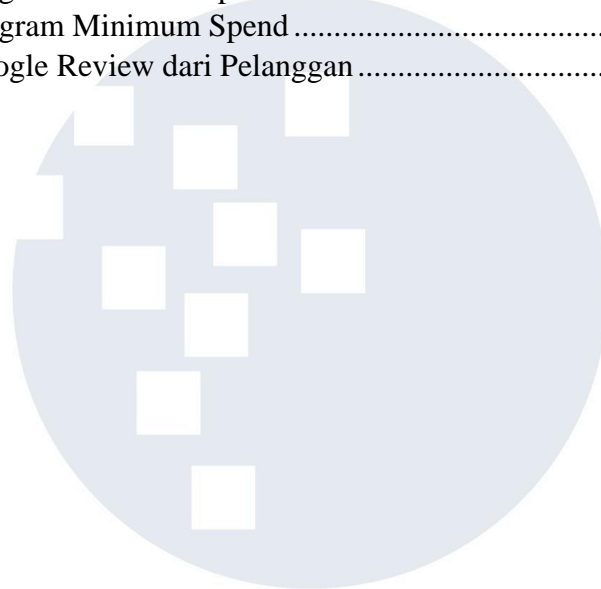
Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu 7



UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Customer Relationship Management.....	13
Gambar 2. 2	16
Gambar 2. 3	19
Gambar 2. 4	23
Gambar 4. 1 Logo 3Ries Vape Store	28
Gambar 4. 2 Program Membership Card	33
Gambar 4. 3 Program Minimum Spend	34
Gambar 4. 4 Google Review dari Pelanggan	35



UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA