



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI KOMUNIKASI PADA COFFEE SHOP ARECA TREE
DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN**

SKRIPSI

RANGGA REVANZA BENARDI

NPM. 193516516475

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

2024



NASIONAL UNIVERSITY

**COMMUNICATION STRATEGY AT ARECA TREE COFFEE
SHOP IN MAINTAINING CUSTOMER LOYALTY**

THESIS

**Submitted as partial fulfillment of the requirements for the Bachelor's Degree of
communication science**

RANGGA REVANZA BENARDI

NPM. 193516516475

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

COMMUNICATION SCIENCE

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI KOMUNIKASI PADA COFFEE SHOP ARECA
TREE DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS
PELANGGAN**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

RANGGA REVANZA BENARDI

193516516475

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rangga Revanza Benardi

NPM : 193516516475

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pada Coffee Shop Arecca Tree Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 30 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Rangga Revanza Benardi

UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:


Nama : Rangga Revanza Benardi
NPM : 193516516475
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pada Coffee Shop Arecca Tree
Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk disahkan,

Jakarta, 6 Februari 2024

Dosen Pembimbing

Dekan


Dra. Masnah, M.Si.


Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Rangga Revanza Benardi

NPM : 193516516475

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pada Coffee Shop Arecca Tree
Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si.

Penguji I : Nursatyo, S.Sos., M.Si.

Penguji II/ Pembimbing I : Dra. Masnah, M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 6 Maret, 2024

UNIVERSITAS NASIONAL

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rangga Revanza Benardi
Nomor Induk Mahasiswa : 193516516475
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Program Studi :
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pada Coffee Shop Arecca Tree
Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 1 Maret 2024, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 6 Maret 2024

Ketua Sidang : Dr. Heru Dian Seliawan, S.T., M.Si.

Penguji I : Nursalyo, S.Sos., M.Si.

Penguji II : Dra. Masnah, M.Si.

Keterangan :

**) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan seluruh alam semesta dengan segala kehendak dan nikmatnya, nikmat iman, nikmat sehat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sampai akhir. Sholawat dan juga salam tak lupa dihaturkan kepada junjungan kita, Baginda Nabi besar Muhammad SAW yang telah menuntun umat dan menjadi panutan dari zaman kegelapan hingga terang benderang.

Setelah melalui perjalanan yang cukup panjang di perkuliahan, sehingga kini peneliti berhasil dalam menyelesaikan penelitian dalam penyusunan skripsi yang berjudul **“Strategi Komunikasi Pada Coffee Shop Arecca Tree dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Strata Satu (S1) di Universitas Nasional Jakarta.

Dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini, peneliti masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, kritik dan saran sangat dibutuhkan untuk menyempurnakan penyusunan karya ilmiah yang selanjutnya.

Dalam proses penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan dan juga rintangan yang dilalui. Namun berkat dukungan serta doa banyak pihak skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si., selaku Wakil Dekan I Bidang Administrasi Umum dan Akademik Universitas Nasional.
4. Angga Sulaiman, S.I.P., M.Si., selaku Wakil Dekan II Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Universitas Nasional.
5. Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
6. Nursaty, S.Sos., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
7. Dian Metha Ariyanti, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti selama melakukan studi.
8. Dra. Masnah, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar dan berusaha selalu ada dalam memberikan arahan, kritik serta saran yang sangat membangun dalam proses pembuatan dan penyelesaian skripsi ini dengan baik. Semoga beliau selalu diberikan kesehatan, keberkahan yang melimpah serta rezeki dunia akhirat. Aamiin.
9. Seluruh Staff dan Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah berperan penting dalam proses perkuliahan, memberikan ilmu serta wawasan dan pengalaman yang mempermudah pada masa studi.
10. Kepada kedua orang tua penulis, Bapak Sunarso S.E dan Ibu Harianti yang telah mendidik, memberikan semangat, serta selalu mendoakan anak-anaknya. Semoga bapak dan ibu selalu diberikan kesehatan, keberkahan, rezeki dan panjang umur sehingga dapat melihat saya yang berhasil berada di posisi ini.
11. Seluruh Keluarga besar Coffee Shop Arecca Tree yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Teman-teman Himpunan Mahasiswa Ilmu Komunikasi (HIMAKOM) Periode 2021/2022 Universitas Nasional yang telah memberikan wadah organisasi serta pengalaman berharga diluar proses perkuliahan di kelas.
13. Teman-teman Ilmu Komunikasi Universitas Nasional yang telah mewarnai hari-hari selama berkuliah di kampus tercinta.
14. Teman seperjuangan yang telah setia menemani selama di kampus dari awal perkuliahan hingga sekarang. Terima kasih atas canda dan tawa, nasihat, dukungan serta doa kalian dalam proses penyelesaian skripsi peneliti.
15. Teruntuk semua pihak yang telah memberikan kontribusi, semangat serta doa selama penulis berada dalam masa studi yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan dunia dan akhirat kepada kalian semua. Aamiin.

Penulis juga menyadari bahwa dalam proses penelitian skripsi ini masih cukup jauh dari kata sempurna. Maka dengan penuh kerendahan hati penulis senantiasa menerima kritik serta saran demi suatu perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua orang serta dapat dijadikan sebagai acuan untuk penulis lain dalam proses penelitian yang akan dilakukan.

Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah untuk Kepentingan Akademis

Sebagai sivitas akademik Universitas Nasional, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rangga Revanza Benardi
NPM : 193516516475
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas

Nasional hak bebas royalti non eksklusif (non-exclusive royalty-free right) atas karya ilmiah saya berjudul:

STRATEGI KOMUNIKASI PADA COFFEE SHOP ARECA TREE DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Universitas Nasional berhak menyimpan, mengalih media/format-kan. Mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilikan hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta
Pada Tanggal : 30 Januari 2024
Yang menyatakan,

(Rangga Revanza Benardi)



ABSTRAK

Nama : Rangga Revanza Benardi
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Strategi Komunikasi Pada Coffee Shop Arecca Tree Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan

Kata Kunci Strategi, Komunikasi, Mempertahankan, Loyalitas Pelanggan	<p>Banyaknya Coffee Shop yang berada di Indonesia memperlihatkan persaingan yang sangat ketat pada industri kopi. Saat ini, kopi merupakan salah satu daya tarik tersendiri bagi masyarakat. Sebagai salah satu coffee shop terkenal, ketatnya persaingan mengharuskan Coffee Shop Arecca Tree mampu bersaing dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dengan melakukan kegiatan strategi komunikasi.</p> <p>Sesuai dengan konteks permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi komunikasi apa yang digunakan oleh Coffee shop areca tree dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.</p> <p>Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Hasil dari metode tersebut berupa sebuah wawancara dan tulisan serta dokumen yang menjadi pendukung yang diamati secara langsung melalui proses wawancara sebagai rujukan peneliti dalam kelengkapan data. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui strategi komunikasi apa yang digunakan oleh Coffee Shop Arecca Tree dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.</p> <p>Hasil dari penelitian ini bahwa kegiatan strategi komunikasi yang dilakukan Coffee Shop Arecca Tree telah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan. Untuk tetap dapat bersaing, Arecca Tree harus mempertahankan pelayanan yang berbeda dengan coffee shop lain, dan terus mengutamakan kepuasan serta kenyamanan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik serta terus konsisten terhadap kegiatan strategi komunikasi yang diterapkan.</p>
Pembimbing	Dra. Masnah, M.Si.

ABSTRACT

Name : *Rangga Revanza Benardi*

Study Program : *Communication Studies*

Title : *Arecca Tree Coffee Shop Communication Strategy in Maintaining Customer Loyalty*

<p>Keywords <i>Strategy, Communication, Retain, Customer Loyalty</i></p>	<p><i>The number of Coffee Shops in Indonesia shows very tight competition in the coffee industry. Currently, coffee is one of the main attractions for the community. As one of the well-known coffee shops, it's requires Arecca tree to be able to compete in maintaining customer loyalty by carrying out communication strategy activities. In accordance with the context of the problems above, the purpose of this study is to find out what communication strategies are used by Coffee Shop Arecca Tree by maintaining customer loyalty. The method used in this research is a descriptive qualitative method. The result of this method is in the form of an oral and written expression as well as supporting documents which are observed directly through the interview process as a reference for the author in completeness of the data. In this study, the authors wanted to know what communication strategies were used by Coffee Shop Arecca Tree in maintaining customer loyalty. The results of this study are that the communication strategy activities carried out by Coffee Shop Arecca Tree have gone according to what was expected by the company. To remain competitive, Areca Tree must maintain a service that is different from other coffee shops, and continue to prioritize customer satisfaction and comfort by providing the best service and continue to be consistent with the implemented communication strategy activities.</i></p>
<p>Mentor</p>	<p><i>Dra. Masnah, M.Si.</i></p>

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
HALAMAN PENGESAHAN	6
KATA PENGANTAR	7
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	10
ABSTRAK	12
<i>ABSTRACT</i>	13
DAFTAR ISI.....	14
DAFTAR TABEL.....	16
DAFTAR GAMBAR	17
BAB I PENDAHULUAN.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kajian Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Model Two Ways Symmetrical	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pengertian Komunikasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Pengertian Strategi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Strategi Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Jenis Komunikasi Efektif dengan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2.6 Mempertahankan	Error! Bookmark not defined.
2.2.7 Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Berpikir.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Model Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
3.1 Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.

3.2 Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Wawancara Mendalam	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Observasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Dokumentasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Subjek dan Obyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Obyek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Penentuan Informan	Error! Bookmark not defined.
3.6 Analisis data	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Keabsahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.8 Lokasi Dan Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 lokasi penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Waktu penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**Error! Bookmark not defined.**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Logo Coffee Shop Areca Tree.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3 Strategi Komunikasi Yang Dijalankan Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Memahami khalayak.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Menentukan tujuan	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Menyusun pesan.....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Bentuk Komunikasi Kepada Pelanggan yang Diterapkan Coffee Shop Areca Tree Dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Komunikasi yang efektif	Error! Bookmark not defined.
4.5 Implementasi Two Ways Symmetrical	Error! Bookmark not defined.
4.6 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.6.1 Memahami Khalayak.....	Error! Bookmark not defined.
4.6.2 Menentukan tujuan	Error! Bookmark not defined.
4.6.3 Menyusun pesan	Error! Bookmark not defined.
4.6.4 Penentuan Jadwal pelaksanaan oleh Coffee Shop Areca Tree	Error! Bookmark not defined.
4.6.5 Penentuan Anggaran Yang Dibutuhkan oleh Coffee Shop Areca Tree	Error! Bookmark not defined.
4.6.6 Penetapan Tim Kerja yang Dilakukan Coffee Shop Areca Tree	Error! Bookmark not defined.

4.6.7 Pengukuran strategi komunikasi yang Dilakukan Coffee Shop Arecca Tree**Error! Bookmark not defined.**

4.6.8 Penerapan Komunikasi yang Dilakukan Coffee Shop Arecca Tree**Error! Bookmark not defined.**

4.6.9 Penerapan Model Two Ways Symetrical oleh Coffee Shop Arecca Tree**Error! Bookmark not defined.**

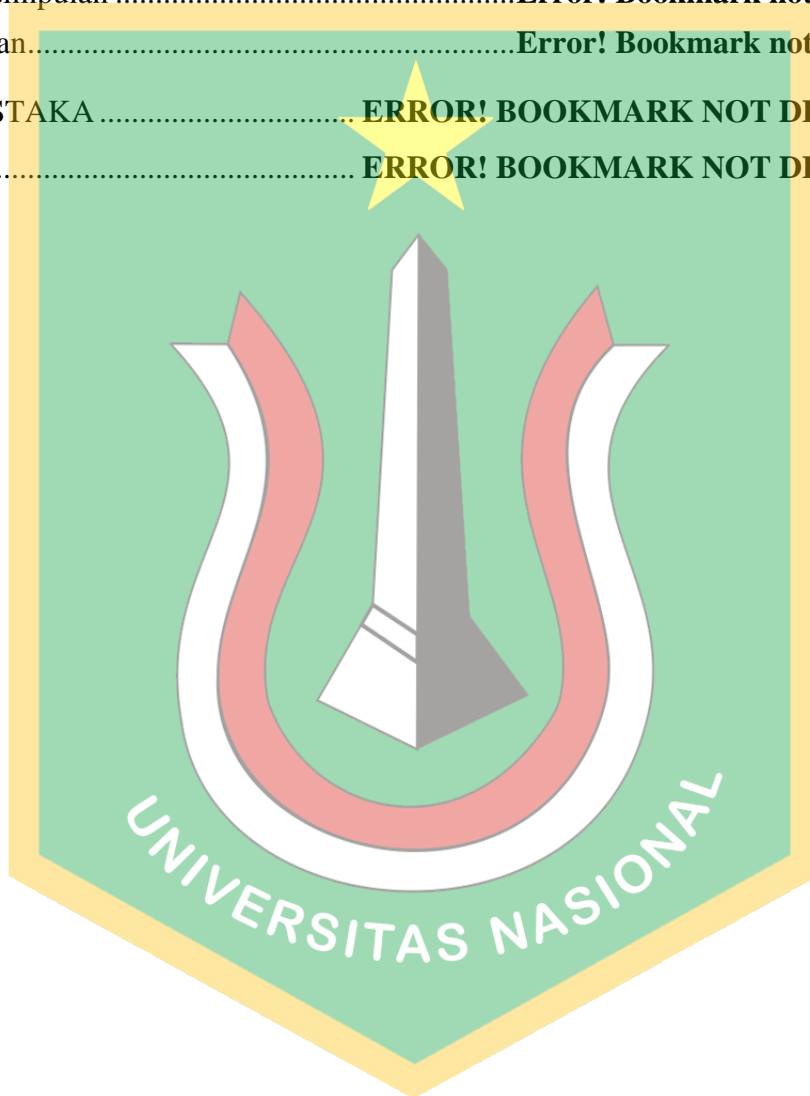
BAB V PENUTUP **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

5.1 Kesimpulan**Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

LAMPIRAN..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**



DAFTAR TABEL

Tabel 3 1 Tabel Waktu Penelitian..... 45

Tabel 4. 1 jenis komunikasi praktek oleh coffee shop arecca tree..... 82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4 1 Logo Cof4.1 fee Shop Arecca Tree yang lama.....	47
Gambar 4 2 Logo Coffee Shop Arecca Tree Terbaru.....	47
Gambar 4 3 foto arecca crew	53
Gambar 4 4 kegiatan live music yang diadakan	53
Gambar 4 5 pelanggan areca tree.....	55
Gambar 4 6 Acara live music yang diadakan areca tree	56
Gambar 4 7 flyer kegiatan live music di arecca tree.....	58
Gambar 4 8 Kolaborasi mural dengan salah satu pelanggan	59

