



UNIVERSITAS NASIONAL

**GAYA KOMUNIKASI UMKM NAINIDYA SNACK DALAM
MENGEMBANGKAN CUSTOMER RELATIONS**

SKRIPSI

RONA ARISTAWIDYA

203516516310

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

JAKARTA



UNIVERSITAS NASIONAL

**NAINIDYA SNACK'S MSME COMMUNICATION STYLE IN
DEVELOPING CUSTOMER RELATIONSTHESIS**

**Submitted as partial fulfilment of requirements for the Bachelor's
Degree in Communication Science (S.Ikom)**

RONA ARISTAWIDYA

203516516310

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE

COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM

JAKARTA

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

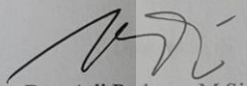
FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rona Aristawidya
NPM : 203516516310
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Proposal Skripsi : Gaya Komunikasi UMKM Nainidya
Snack Dalam Mengembangkan Customer
Relations
Diajukan : Memenuhi salah satu syarat dari
pernyataan Untuk memperoleh gelar Satra
Satu (S1) Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan
Ilmu Politik Universitas Nasional.

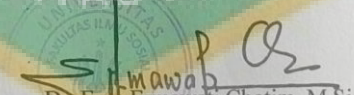
Disetujui untuk disahkan,

Jakarta, 29 Januari 2024

Dosen Pembimbing


Drs. Adi Prakosa, M.Si

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Eria Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Rona Aristawidya
NPM : 203516516310
Program Studi : Ilmu Komunikasi (Public Relations)
Judul Skripsi : Gaya Komunikasi Nainidya Snack Dalam Mengembangkan Customer Relations

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana (S.Ikom) Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Jeanne Noveline Tedja, S.Ip., M. Kesos

Penguji 1 : Djudjur Luciana R., S.Sos. M.Si

Penguji 2 : Drs. Adi Prakosa, M.Si

Ditetapkan di : JAKARTA

Tanggal : 28 FEBRUARI 2024



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Rona Aristawidya

NPM : 203516516310

Judul Skripsi : Gaya Komunikasi UMKM Nainidya Snack Dalam Mengembangkan Customer Reations

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, 29 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,


METERA TEMPEL
BCALX101598324

Rona Aristawidya



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ropa Aristawidya
NPM : 203516516310
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Proposal Skripsi : Gaya Komunikasi UMKM Nainidya Snack
Dalam Mengembangkan Customer Relations
Diajukan : Memenuhi salah satu syarat dari pernyataan
Untuk memperoleh gelar Satra Satu (S1)
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Nasional.

Disetujui untuk diujikannya,

Jakarta,

2024

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Drs. Adi Prakosa, M.Si

Djujur Luciana R., S.Sos, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : RONA ARISTAWIDYA
Nomor Induk Mahasiswa : 202516516310
Jurusan : PUBLIC RELATIONS
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
Judul Skripsi : GAYA KOMUNIKASI UMCN NAINIDYA
SNACK DALAM MENGEMBANGKAN
CUSTOMER RELATIONS.

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 19 FEBRUARI 20, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 29 FEBRUARI 20 24.....

Ketua Sidang : Dr. Jeanne Noveline Tedja, S.Ip., M.Kesos

Penguji I : Djurdur Luciana R., S.Sos., M.Si

Penguji II : Drs. Adi Prakosa, M.Si.

Keterangan :

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

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : RONA ARISTAWIDYA
NPM : 203516516310
Fakultas/Akademik : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI (PUBLIC RELATIONS)
Tanggal Sidang : SENIN, 19 FEBRUARI 2024

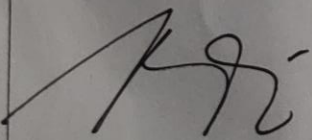
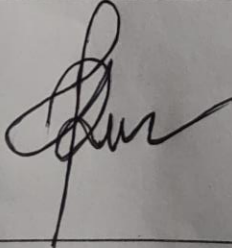
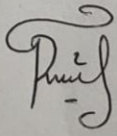
JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

GAJA KOMUNIKASI UMKM NAINIDYA SNACK
DALAM MENGEMBANGKAN CUSTOMER RELATIONS-

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

NAINIDYA SNACK MSME COMMUNICATIONS STYLE IN
DEVELOPING CUSTOMER RELATIONS THESIS

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL: 26 Feb 2024	TGL:	TGL: 26 Feb 2024
		



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

BIODATA ALUMNI MAHASISWA
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023/2024

Nama Mahasiswa : RONA ARISTAWIDYA
No. Pokok : 203516516310
Program Studi/Jurusan : ILMU KOMUNIKASI / PUBLIC RELATIONS
Tempat Tgl. Lahir : JAKARTA, 14 AGUSTUS 2002
Alamat Rumah : JL. KAYU MANIS II BARU RT 03/04
NO. 9C, MATRAMAN, JAKARTA TIMUR
Telepon Rumah : -
Telepon Kantor : -
HP : 085721431040
Alamat Kantor : -
E-mail : ronaldaristawidya@gmail.com

Jakarta, 27 FEBRUARI 2024

Alumni,

RONA ARISTAWIDYA

Kata Pengantar

Alhamdulillahil'alam, puji dan syukur tak henti penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dan shalawat serta salam kepada baginda Rasulullah SAW atas segala anugerah, berkah, kemudahan yang diberikan, nikmat sehat, dan ridho-Mya, serta semua kesempatan yang telah diberikan kepada penulis, terimakasih sudah selalu menjawab doa-doa yang telah penulis panjatkan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir sebagai salah satu syarat kelulusan dalam perkuliahan dengan bidang studi Ilmu Komunikasi, Konsenterasi Public Relations pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Nasional.

Penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan di dalam tulisan ini, baik dari segi penulisan maupun pembahasan yang masih memerlukan penyempurnaan leboh dalam. Pada proses peyelesaian tulisan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang baik hati. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada orang-orang yang selalu memberikan dukungan, motivasi, fasilitas, serta doa. Hormat dan terima kasih yang besar kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan serta keberkahannya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan lancar dan tanpa hambatan apapun.
2. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional serta seluruh jajarannya.
3. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Ibu Djujur L. Rajagukguk, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
5. Bapak Nursatyo, S.Sos, M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Konunikasi Univeritas Nasional.
6. Bapak Drs. Adi Prakosa, M.Si selaku dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing penulis yang telah bersedia menyediakan waktu, tenaga, dan

pikiran untuk membantu memberikan arahan dan bimbingannya hingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.

7. Bapak Yudha Pradhana, S.I.Kom., M.Si selaku dosen pembimbing kedua penulis yang telah bersedia menyediakan waktu weekendnya untuk bimbingan secara online via zoom untuk membantu memberikan arahan tambahan kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, khususnya dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu pengetahuannya kepada penulis.
9. Almarhum papah tercinta, Mulyono yang semasa hidupnya sampai sekarang selalu menjadi motivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi. Seluruh penulisan skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud penghormatan dan cinta yang abadi untuk almarhum papah tercinta.
10. Pintu Surgaku, mamah tercinta, Waginem Atun yang selalu memberikan dukungan, do'a, kasih sayang, motivasi, dan semangat kepada penulis sepanjang waktu nya. Mamah mampu menjadi orang tua tunggal yang hebat. Gelar sarjana ini penulis persembahkan untuk mamah sebagai tanda bukti rasa terima kasih atas dedikasi dan cinta yang mamah berikan selama ini.
11. Untuk kedua saudaraku, Arkan Roofiif Prakoso dan Aris Kurnia Mahardika yang selalu menemani, membantu, menghibur, dan memberi dukungan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Salsabila Indra Wadhani, Cindy Argita Cahyani, Icha Maharani, Alika Sandrawati, Annisa Aprilian, Khairunnisa Risya, Putri, Pratama, Abiq yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk penulis dalam memberikan bantuan serta informasi terkait penelitian ini.
13. Imam As-Syauqi, Sulaiman, Zidan Kristiandika, Nabil Achaveni, Aldy, Tika yang menjadi support sistem terbaik dalam mengerjakan skripsi ini yang tiada henti memberikan dukungan, kata-kata penyemangat, serta semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
14. Sahabat terbaik penulis group Yakult, terdiri dari Silvi Wira Pratiwi (Cipong), Muhani (Muhmon), Hannan Fauzi Haris (Hanskuy), dan Fathia Syaufika (Fatwaw). Terimakasih karena kalian lah yang memberikan arti sahabat

sesungguhnya untuk penulis yang tidak bisa dilontarkan dengan kata-kata apapun.

15. Teman seperjuangan kuliah, Silvi, Muhani, Hanan, Fathia. Terimakasih sudah setia menemani dan mewarnai masa-masa perkuliahan ini. Kita hebat guys! kuliah sambil kerja bukan halangan bagi kita untuk mengejar impian kita masing-masing.
16. Dan yang terakhir kepada diri saya sendiri, terima kasih sudah kuat dan berjuang sampai sejauh ini. Walaupun jatuh bangun yang dirasa, tetapi tidak pernah menyerah untuk meraih keberhasilan dan membuat bangga diri sendiri.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu perguruan tinggi kedepannya.



ABSTRAK

Nama : Rona Aristawidya

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : Gaya Komunikasi UMKM Nainidya Snack Dalam Mengembangkan *Customer Relations*.

Kata Kunci: Gaya Komunikasi, Teori Customer Relations Manajement	Isi dari penelitian ini membahas mengenai Nainidya snack merupakan merupakan UMKM dal ketegori F&B. Dalam latar belakang mengenai strategi dalam menjalankan komunikasi antara distribusi dengan reseller, <i>distributor</i> dengan pelanggan, dan <i>reseller</i> dengan pelanggan dalam upaya perkembangan bisnis. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gaya Komunikasi seperti apa yang digunakan <i>distributor</i> dan <i>reseller</i> dalam membangun <i>customer relations</i> . Penelitian menggunakan teori CRM (<i>Customer Relations Manajement</i>) dan konsep dalam mengembangkan <i>customer relations</i> menurut Turban, dkk. Dalam proses penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Data yang tertera dalam penelitian ini melalui proses wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperkuat hasil. Sehingga pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gaya komunikasi yang digunakan dalam mengembangkan <i>customer relations</i> antara <i>distribusi</i> dengan <i>reseller</i> , <i>distributor</i> dengan pelanggan, dan <i>reseller</i> dengan pelanggan menggunakan gaya komunikasi kesetaraan, gaya komunikasi penataan, dan gaya komunikasi melepaskan. Namun, dalam proses komunikasi <i>distributor</i> dan <i>reseller</i> menggunakan cara yang berbeda namun tetap satu tujuan.
Pembimbing	Drs. Adi Prakosa, M.Si.

Tabel romawi. 1 Abstrak

ABSTRACT

Name : Rona Aristawidya

Study Program : Communication Science/Public Relations

Title : Nainidya Snack MSME Communication Style in Developing Customer Relations.

<p>Keywords:</p> <p><i>Communication Style, Customer Relations Management Theory</i></p>	<p>The contents of this research discuss Nainidya snacks, which are MSMEs in the F&B category. In the background regarding strategies for carrying out communication between distribution and resellers, distributors and customers, and resellers and customers in an effort to develop business. So the aim of this research is to find out what kind of communication style distributors and resellers use in building customer relations. The research uses CRM (Customer Relations Management) theory and concepts in developing customer relations according to Turban, et al. In this research process, a descriptive qualitative approach method was used. The data contained in this research went through a process of interviews, observation and documentation to strengthen the results. So the results of this research show that the communication style used in developing customer relations between distribution and resellers, distributors and customers, and resellers and customers uses an equality communication style, a structuring communication style, and a letting go communication style. However, in the communication process distribution and resellers use different methods but still have the same goal.</p>
<p>Supervisor</p>	<p>Drs. Adi Prakosa, M.Si.</p>

Tabel romawi. 2 Abstract

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
DEWAN PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
Kata Pengantar.....	vi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	17
DAFTAR LAMPIRAN	18
BAB I.....	18
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
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.
1.5 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
KAJIAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Definisi Komunikasi	26
2.2.2 Gaya Komunikasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Customer Relations.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4. Teori Dalam Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Kerangka Berfikir.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
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.
3.4 Penentuan Informan	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Uji Keabsahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7 Lokasi Dan Jadwal	Error! Bookmark not defined.
BAB IV.....	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENLEITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum UMM Nainidya Snack	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Sejarah	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Logo Dan Nama	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Profil Informan Kunci Dan Pendukung.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Penleitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Komunikasi Distributor Dengan Reseller Nainidya Snack	55
4.2.1.1 Gaya Komunikasi Distributor Dengan Reseller Nainidya Snack.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.2 Gaya Komunikasi Dalam Penggunaan Teori CRM Antara Distributor Dengan Reseller Nainidya Snack	60
4.2.2 Komunikasi Distributor Dengan Pelanggan Nainidya Snack.....	64
4.2.3 Gaya Komunikasi Distributor Dengan Pelanggan Nainidya Snack .	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Komunikasi Antara Reseller Dengan Pelanggan Nainidya Snack ...	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.1 Gaya Komunikasi Antara Reseller Dengan Pelanggan Nainidya Snack.....	69
4.2.3.2 Gaya Komunikasi Dalam Penggunaan Teori CRM Antara Reseller Dengan Pelanggan Nainidya Snack	70
4.3 Pembahasan.....	73
4.3.1 Gaya komunikasi Nainidya Snack.....	75
4.3.2 Penerapan Teori Customer Relations Manajemnt Nainidya Snack	76
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
Kesimpulan dan Saran.....	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 romawi. 1 Abstrak..... xii

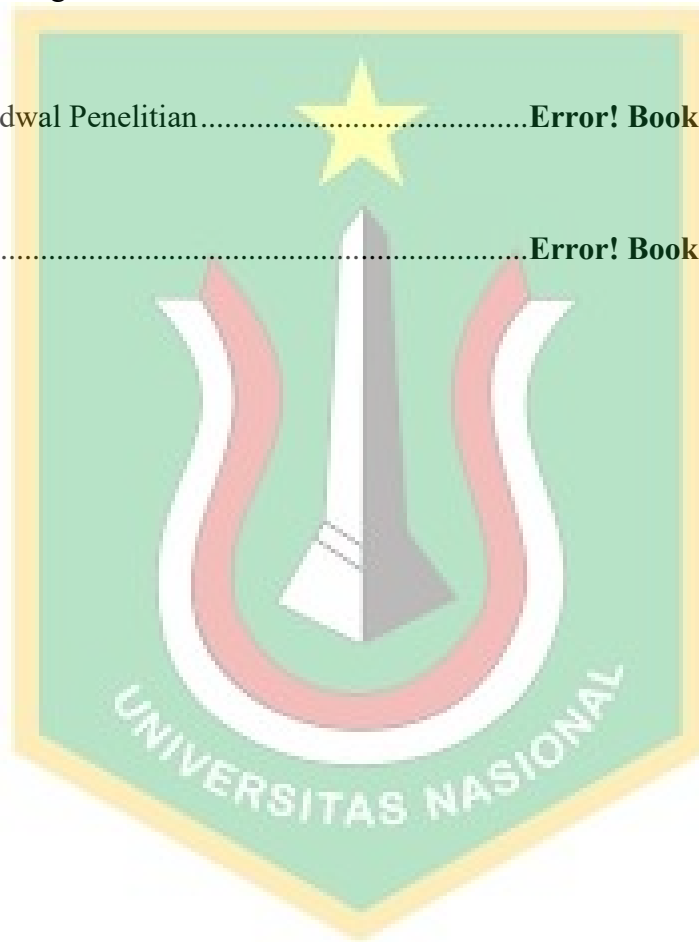
Tabel romawi. 2 Abstract..... xiii

tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....**Error! Bookmark not defined.**

tabel 2. 2 Kerangka Berfikir.....**Error! Bookmark not defined.**

tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

tabel 4. 1**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR GAMBAR

gambar 4. 1 Logo Brand.....	Error! Bookmark not defined.
gambar 4. 2 Komunikasi Secara Lngsung	Error! Bookmark not defined.
gambar 4. 3 Komunikasi Secara Tidak Lngsung	Error! Bookmark not defined.
gambar 4. 4 Bentuk Komunikasi Pesan Ke Reseller...	Error! Bookmark not defined.
gambar 4. 5 Komunikasi Secara Tidak Lngsung Secara Jujur Dengan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
gambar 4. 6 Akun Media Sosial Instagram Ninidya Snack	70
gambar 4. 7 Komunikasi Dengan Pelanggan Dalam Berdiskusi	Error! Bookmark not defined.
gambar 4. 8 Komunikasi Dalam Bentuk Reaksi Secara Tidak Langsung	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Wawancara Key Informan 1**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran Wawancara Informan Pendukung 1 1**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran Wawancara Informan Pendukung 2 1**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran Wawancara Informan Pendukung 3 1**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran Wawancara Informan Pendukung 4 1**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran Wawancara Informan Pendukung 5 1**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran Wawancara Informan Pendukung 6 1**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran Wawancara Informan Pendukung 7 1**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran Wawancara Informan Pendukung 8 1**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran Wawancara Informan Pendukung 9 1**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran Dokumentasi Wawancara 1**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran Daftar Riwayat Hidup 1.....**Error! Bookmark not defined.**

