

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ali, D. S. (2017). *Marketing Public Relations Diantara Penjualan dan Pencitraan*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2017), 25-26
- Ardianto, E. (2009). *Public Relations Praktis*. Bandung: Widya Padjajaran.
- Bagong, Suyanto. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Kencana Prenanda Media Group.
- Budi, H. (2016). *How to Win Customer Through Service with Heart*. Yogyakarta: Andi.
- Cutlip, Scott. M., Center Allen H. & Broom.Glen. M. (2009), *Effective Public Relations*, Ed. 9. Jakarta : Kencana.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- De Lozier, M. W. (1976). *Consumer Behavior*. New York : Holt, Rinehart.
- Henry, R. A. (2000). *Marketing Public Relations*. Jakarta: Imam Mulyana.
- Heryati, I., & Fitriawati, D. (2020). *Analisis Strategi Marketing Public Relation Pizza Hut Cimahi di Tengah Pandemi COVID-19*. *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial* Volume 4 Nomor 2, 100-101.
- Ishaq. (2017). *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, K. (2009). *Manajemen Pemasaran 1 Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, R. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada.

- Miles, M., Huberman, A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications.
- Moeleong, L. J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurtjahjani, F., & Trivena, S. M. (2016). *Public Relations Citra dan Praktek*. Malang: Polinema Press.
- Phillip, K. (2000). *Marketing and Public Relations*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Rahmad, J. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rosyadi, M. I. (2018). *Analisis Strategi Marketing Public Relations PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) tbk dalam Meningkatkan Pengguna Kartu Brizzi*. Komunikator, Volume 10 Nomor 1, 6-7.
- Ruslan, R. (2001). *Manajemen Humas & Manajemen Komunikasi: Konsep Dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Ruslan, R. (2002). *Manajemen Humas dan Komunikasi : Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, R. (2006). *Manajemen Public Relation* . Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Ruslan, R. (2006). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Ruslan, R. (2012). *Manajemen Public Relations dan media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Sari, A. A. (2017). *Dasar-Dasar Public Relations Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Budi Utama.

- Sugiyono, Metodologi Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2012)
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). In K. d. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiono, A. B. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap (Studi Pada Tamu Hotel Sronol Indah Semarang)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sumadiria, A. H. (2006). *Jurnalistik Indonesia : Menulis Berita dan Feature*. Bandung: Simbiosis Rektama Media.
- Swastha, B., & Irawan. (2009). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F. (2000). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offseto.
- Winardi, *Entrepreneur Dan Enterpreneurship*, (Jakarta:Kencana. 2003), hal. 10

JURNAL

Bramantya Candrika, 2016. Strategi Marketing Public Relations dalam Meningkatkan Jumlah Customer Hotel California, Jurnal, Bandung: Universitas Islam Bandung.

Christian Tulis ,Lina Sinatra Wijaya, 2019. Strategi Marketing Public Relations Dalam Meningkatkan Jumlah Kunjungan Wisatawan Kepulauan Talaud-Sulawesi Utara, Jurnal, Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.

Ervita , Yugih Setyanto, 2018. Strategi Marketing Public Relations Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan di PT. Bach Multi Global, Jurnal, Jakarta: Universitas Tarumanegara

Julia Ruslan , Weny 2020. Strategi Marketing Public Relations Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Pada Meet Up Point Cafe & Resto, Ciledug, Jurnal, Sumatera: Universitas Bina Insan Lubuklinggau

Maryam, 2017. Strategi Marketing Public Relations Dalam Meningkatkan Jumlah Tamu Hotel Pantai Marina Bengkalis, Jurnal ,Universitas Riau



REFERENSI LAIN

<https://www.trenasia.com/author/justina>

Indonesia, M. (2022, Juni 15). *Sejarah McDonald's Indonesia*. Retrieved from <https://mcdonalds.co.id/about>






LAMPIRAN

LAMPIRAN I

SURAT KETERSEDIAAN PEMBIMBING

**UNIVERSITAS NASIONAL**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT
Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520, Telp. (021) 7806700 (hunting),
Fax. 7802718-7802719 http://www.unas.ac.id, E-mail : info@unas.ac.id

Jakarta, 30 Januari 2023

Nomor : 101 /IK/IX/2023
Lamp : -
Hal : *Kesediaan Membimbing Skripsi*

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Dra. Masnah, M.Si
Dosen Prodi Ilmu Komunikasi
Di Jakarta

Dengan hormat,


Terkait dengan penyelenggaraan ujian skripsi semester Ganjil 2022/2023, Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nasional memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing skripsi yang disusun oleh:



| | |
|---------------|--|
| Nama | : Gatasa Ruswandy |
| NPM | : 183112351650047 |
| Konsentrasi | : Public Relations |
| Judul Skripsi | : STRATEGI MARKETING PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN PELANGGAN PADA MCDONALDS KEMANG |

Kami berharap Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban kesediaan segera dengan memberikan tanda tangan di bawah ini, dan mengembalikannya kepada Prodi Ilmu Komunikasi melalui sekretariat Tata Usaha FISIP. Jika Bapak/Ibu bersedia, mohon dapat membimbing dan mengarahkan skripsi mahasiswa agar layak untuk diuji.

Demikian atas kesediaan dan dukungannya kami ucapkan terima kasih.

*Bersedia/ Tidak Bersedia**
Sebagai Pembimbing,


Dra. Masnah, M.Si
* coret yang tidak perlu


Program Studi Ilmu Komunikasi
Ketua

Drs. Adi Prakosa, M.Si

LAMPIRAN II

SURAT TUGAS

 UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara,
S1- Sosiologi, dan S1- Ilmu Komunikasi
Jl. Sawo Manis No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719
P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : febunas49@gmail.com

PENUGASAN PEMBIMBING SKRIPSI
Nomor : 222/D/X/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Nasional dengan ini menugaskan kepada :

Nama Dosen : **Dra. Masnah, M.Si.**

Sebagai Pembimbing skripsi Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023 bagi mahasiswa berikut :

Nama Mahasiswa : Gatasa Ruswandy
Nomor Pokok : 183112351650047
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Konsentrasi : Hubungan Masyarakat

Adapun tugas pokok pembimbing Skripsi adalah :

- o Mengarahkan mahasiswa bimbingannya menyusun proposal penelitian
- o Mendampingi mahasiswa bimbingan dalam seminar proposal penelitian
- o Mengarahkan/membimbing mahasiswa dalam penelitian dan penulisan skripsi

Tugas dan wewenang ini berlaku paling lama untuk jangka waktu 2 (dua) semester, sejak tanggal penugasan ini ditanda tangani.

Jakarta, Rabu, 5 Oktober 2022
Dekan,




Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si
N.I.P. : 0109150857

Tembusan :

1. Wakil Dekan FISIP;
2. Ka. Program Studi;
3. Arsip;

LAMPIRAN III

SURAT PERMOHONAN PENELITIAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manis No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Nomor : 250/WD/II/2023 Jakarta, 9 Februari 2023
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth : Restaurant General Manager McDonalds Kemang
Di
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

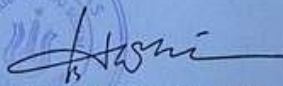
Nama : Gatasa Ruswandy
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351650047
Prodi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Alamat Rumah : Jl. Purnama II No.44 Rt.012/003 Cipete Selatan,
Cilandak, Jakarta Selatan
HP : 089522632718

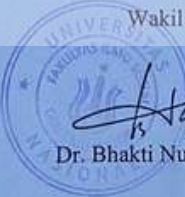
Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: *Strategi Marketing Public Relations Dalam Meningkatkan Pelanggan Pada McDonalds Kemang*, Dengan Dosen Pembimbing : Dra. Masnah M.Si,

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.


Wakil Dekan,


Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si



LAMPIRAN IV

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN

 UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara,
S1- Sosiologi, dan S1- Ilmu Komunikasi
Jl. Sawo Manila No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719
P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : febanas49@gmail.com

KONSULTASI BIMBINGAN

Npm : 183112351650047
Nama : Gatasa Ruswandy
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat

KONSULTASI PEMBIMBING PROPOSAL

| Tanggal | Materi Konsultasi | Status |
|------------------|--|------------------|
| 13 October, 2022 | <ul style="list-style-type: none">- mengganti body note menjadi footnote- jangan terlalu banyak mengutip di latar belakang- strategi pemasaran di ganti strategi marketing- jelaskan kenapa mengambil judul tersebut- kata-kata instansi diganti perusahaan dan konsumen diganti pelanggan- wawancara yang dilakukan apa- tabel ditaruh di awal bab 2- kenapa ingin membahas mcd dan jelaskan secara garis besar- jelasin permasalahan nya apa- sejarah tentang mcdonalds dihapus | Sudah Ditanggapi |
| 13 October, 2022 | <ul style="list-style-type: none">- permasalahan masih belum jelas- masih belum dijelaskan kenapa ambil judul tersebut- footnote masih berantakan dan belum lengkap- penulisan masih banyak yang salah | Sudah Ditanggapi |
| 14 October, 2022 | setelah beberapa kali revisi, berikut proposal saya yang fix | Sudah Ditanggapi |
| 19 October, 2022 | berikut proposal saya yang fix | Sudah Ditanggapi |

KONSULTASI PEMBIMBING TUGAS AKHIR

| Tanggal | Materi Konsultasi | Status |
|------------------|--|------------------|
| 23 January, 2023 | <ul style="list-style-type: none"> - memperbaiki latar belakang karena belum lengkap - alasan kenapa ambil judul ini masih belum jelas - data belum jelas | Sudah Ditanggapi |
| 2 February, 2023 | <ul style="list-style-type: none"> bab 3 masih kurang lengkap penjelasan di dokumentasi,wawancara,observasi bab 4 penulisan hasil wawancara masih salah | Sudah Ditanggapi |
| 2 February, 2023 | perbaiki bab 4 hasil wawancara dan penulisan | Sudah Ditanggapi |
| 3 February, 2023 | <ul style="list-style-type: none"> - penulisan wawancara jangan pake nomer - pembahasan ditambah yg ada kaitan dengan pelanggan - kesimpulan sesuai bab 4 - saran perbaiki sesuai kekurangan yg ada di bab 4 dan kalo tidak ada saran tidak usah pakai saran | Sudah Ditanggapi |
| 7 February, 2023 | - berikut perbaiki penulisan hasil wawancara nya bu | Sudah Ditanggapi |
| 7 February, 2023 | - berikut perbaiki pembahasan bu | Sudah Ditanggapi |
| 7 February, 2023 | - berikut perbaiki kesimpulan dan saran nya bu | Sudah Ditanggapi |
| 8 February, 2023 | skripsi fix | Sudah Ditanggapi |

LAMPIRAN V

TRANSKRIP WAWANCARA

Transkrip Wawancara Key Informan 1

Narasumber : Ade Wahmadi

Jabatan : Restaurant General Manager Waktu : Senin, 2 Januari 2023

Tempat : Wawancara di McDonalds Kemang

Keterangan

P : Penulis

N : Narasumber

P : “Strategi promosi apa saja yang sudah dilakukan McDonalds?”

N : “Terkait strategi promosi yang telah dilakukan untuk meningkatkan jumlah pelanggan pada mcdonalds kemang mempunyai target untuk meningkatkan jumlah pelangganya, per triwulan setiap store menampilkan strategi marketing public relations nya untuk mencapai tujuan bersama. Jadi bagaimana caranya kita yang bekerja di store mcdonalds kemang ini membuat strategi ini menjadi lebih menarik lagi sehingga pelanggan selalu tertarik datang kesini dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik dan menambahnya member mckidz di mcdonalds kemang ini.”

P : “Strategi apa yang dilakukan McDonalds Kemang agar mendorong pelanggan membeli produk kalian?”

N : “Reward yang kami berikan yaitu memberikan pelanggan makanan atau minuman gratis apabila menukarkan poin di Aplikasi “MyMReward”

mcdonalds. lalu, pelanggan bisa memilih produk apa yang ingin ditukarkan sesuai jumlah poin yang mereka punya. cara menggunakan aplikasi ini cukup mengeklik makanan atau minuman yang ingin pelanggan dapatkan lalu tekan “tukar” setelah itu akan muncul barcode yang akan di scan untuk mendapatkan bukti struk nya. Setelah itu baru pelanggan bisa menikmati reward yang diinginkan.”

P : “Sebutkan promosi apa saja yang sudah dilakukan McDonalds kemang? Dan dimana dilakukan promosi tersebut?”

N : “Banyak jenis promosi yang dilakukan oleh kami yaitu salah satunya dengan meluncurkan menu baru dan mengiklankan di salah satu media sosial yaitu Instagram, menu terbaru yang sedang launching saat ini minuman alacafe nya mcafe, karena kebetulan mcdonalds kemang ini salah satu store mcdonalds di jakarta selatan yang tersedia mcafe nya. khusus untuk produk mcdonalds sendiri itu seperti burger ataupun ice cream lainnya yang biasa menjadi menu unggulan untuk para pelanggan belum saat ini belum tersedia.”

P : “Apakah hanya promosi periklanan di media sosial Instagram yang dilakukan McDonalds Kemang?”

N : “Tidak hanya itu, strategi untuk mendorong pelanggan agar meningkat nya pelanggan pada mcdonalds kemang ini dengan pemaparan lewat sticker logo mcdonalds yang kami berikan disetiap pelanggan baru yang datang dan membeli produk kita melalui drive thru, menjelaskan sistem drive thru ini ke

pelanggan bahwa jika pembelian diatas Rp.70.000 dan memasang sticker logo mcdonalds ini akan mendapatkan free makanan atau minuman yang sedang berlaku. yang di harapkan prospek yang dilakukan ini dapat membuat ketertarikan disetiap pelanggan yang datang dan membeli yang bertujuan meningkatkan pelanggan pada mcdonalds kemang.”

P : Apakah menurut anda Sponsorship memasang spanduk yang dilakukan berpengaruh untuk meningkatkan pelanggan?

N : “Menurut saya, tentu iya, dengan melakukan sponsorship memasang spanduk didekat restaurant ini salah satu cara untuk meningkatkan pelanggan dalam mcdonalds kemang, dengan memasang spanduk orang yang melewati restaurant akan melihat dan bisa mengetahui bila sedang ada menu baru atau promo paket budling murah yang membuat mereka tertarik untuk mencoba”



Transkrip Wawancara Informan Pelengkap

Narasumber : M.Hardina

Jabatan : Assistant Manager Waktu : Senin, 2 Januari 2023

Tempat : Wawancara di McDonalds Kemang

Keterangan

P : Penulis

N : Narasumber

P : Bagaimana cara Pelanggan mendapatkan poin pada Aplikasi mereka?

N : “Sangat mudah dilakukan bukan untuk mendapatkan poin, pelanggan hanya perlu scan pada Aplikasi tersebut setiap ingin melakukan proses pembayaran. yang dimana setiap selesai pembayaran poin tersebut akan otomatis masuk pada akun aplikasi pelanggan. Reward ini diberikan guna membuat pelanggan bersemangat untuk selalu kembali ke McDonalds Kemang untuk membeli produk-produk kami.”

P : Menurut anda apa Strategi Marketing yang paling menarik yang pernah kalian lakukan?

N : “Strategi marketing yang kami lakukan ini adalah hal yang paling menarik menurut saya yaitu dengan menggunakan sistem layanan antar yang dimana strategi ini untuk pelanggan yang tidak ingin datang langsung ke mcdonalds kemang tetapi tetap ingin menikmati produk yang kami jual, menawarkan

bundling makanan yang lebih hemat yang serta promo pembayaran yang tersedia dan dengan mudah kami siapkan dan antarkan dengan pelayanan terbaik dari kita dari mulai menyiapkan produk nya hingga pemilihan rider untuk mengantarkan produk nya sampai kita perhatikan agar tetap aman dan terjaga kualitas produknya. Sehingga para pelanggan tidak kecewa dengan sistem layanan antar yang kami lakukan.”

P : “Apakah ada lagi Sponsorship yang dilakukan McDonalds Kemang selain memasang spanduk?”

N : “Penyebaran brosur mengenai fasilitas paket ulang tahun menurut saya yaitu strategi marketing yang dilakukan untuk meningkatkan pelanggan pada mcdonalds kemang disetiap acara yang dilakukan oleh pelanggan nantinya jika mengadakan ulang tahun nya di mcdonalds kemang, dengan pembelian paket yang disertai fasilitas yang terjangkau dan menambah ketertarikan untuk pelanggan untuk menambah jumlah hadir yang ingin diundang diacara yang mengadakan ulang tahun.”

LAMPIRAN VI

Dokumentasi



**Dokumentasi bersama Key Informan yaitu Pak Ade Wahmadi selaku
Restaurant General Manager**



**Dokumentasi bersama Informan yaitu Pak M.Hardina selaku Assistant
Manager**

LAMPIRAN VII
DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi :

Nama : Gatasa Ruswandy
Npm : 183112351650047
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 25 Agustus 2000
Alamat : Jl. Purnama II No.44 Rt.012/003 Cipete Selatan,
Cilandak, Jakarta Selatan
Email : gatsyaarswndyy@gmail.com
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia

Pendidikan Formal :

- 1. Sdn Cipete Selatan 03 Pagi – Jakarta Selatan**
- 2. Smp Yapenka – Jakarta Selatan**
- 3. Smk Al-Kautsar – Jakarta Selatan**
- 4. Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Nasional – Jakarta selatan**

tahap 1

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

| | | |
|---|---|-----|
| 1 | repository.uinjkt.ac.id Internet Source | 2% |
| 2 | repository.uin-suska.ac.id Internet Source | 1% |
| 3 | jurnal.uinsu.ac.id Internet Source | 1% |
| 4 | jatengaja.com Internet Source | 1% |
| 5 | eprints.umm.ac.id Internet Source | 1% |
| 6 | repository.unas.ac.id Internet Source | 1% |
| 7 | text-id.123dok.com Internet Source | 1% |
| 8 | eprints.umpo.ac.id Internet Source | 1% |
| 9 | kumparan.com Internet Source | <1% |