



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN DALAM
MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN DI KOPIKINA
JAKARTA**

SKRIPSI

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

Muhammad Sultan Ardiansyah

193516516231

UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

2023



NATIONAL UNIVERSITY

***MARKETING COMMUNICATION STRATEGY IN BUILDING
CUSTOMER LOYALTY AT KOPIKINA JAKARTA***

THESIS

*Was Proporsed As One of The Requirements For A Bachelor's Degree In
Communication (S.I.Kom)*

Muhammad Sultan Ardiansyah

193516516231

NATIONAL UNIVERSITY

FACULTY OF SOCIAL SCIENCES AND POLITICALS SCIENCES

THE STUDY OF COMMUNICATION SCIENCES

2023



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

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Sultan Ardiansyah
NPM : 193516516231
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Membangun Loyalitas Pelanggan di Kopikina Jakarta

Diajukan Untuk Memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 2023

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Dra. Masnah, M.Si.

Drs. Adi Prakosa, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Sultan Ardiansyah
NPM : 193516516231
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Kopikina Jakarta.
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

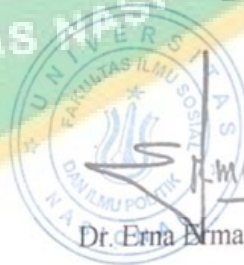
Jakarta, 10 Maret 2023

Disetujui untuk disahkan
Jakarta, 10 Maret 2023

Dosen Pembimbing

Dekan

Dra. Masnah., M.Si.



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Sultan Ardiansyah

NPM 193516516231

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Membangun Loyalitas Pelanggan di Kopikina Jakarta

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, 07 Februari 2023

Yang bersangkutan

Muhammad Sultan Ardiansyah

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : MUHAMMAD SULTAN ARDIANSYAH
NPM : 193516516231
Fakultas/Akademik : FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
Tanggal Sidang : 23 FEBRUARI 2023

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN DI KOPIKINA JAKARTA

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

MARKETING COMMUNICATION STRATEGY IN BUILDING CUSTOMER LOYALTY IN KOPIKINA JAKARTA

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL :	TGL :	TGL : 16 Maret 2023
		



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD SULTAN ARDIANGYAH
Nomor Induk Mahasiswa : 193514516231
Jurusan : PUBLIC RELATIONS
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN DALAM
MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN DI KOPKINA JAKARTA

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal 23 Februari 2023, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 4 Maret 2023

Ketua Sidang : Dr. Nur Huda Permana S.Pd, M.Si

Penguji I : Drs. Ambia B. Boestam, M.Si

Penguji II : Dra. Masnah, M.Si

Kemudian:

*) Lembaran ini dipergunakan di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah disetujui dan ditandatangani L.L.S.S.K.
Andaman ini tidak dipotong



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

St. Ilmu Politik, St. Hubungan Internasional, St. Ilmu Administrasi Negara,
 St. Sastra, dan St. Ilmu Komunikasi

K. Sawah Madya No. 21 Pajene, Pasar Minggu, Jakarta 12561 Telp. 021-75012347, Telepon Faksimili: 750124, 750128
 F12, Box 418, Gunung Sahari 12047 Telp. 021-75012347 E-mail: info@univnas.ac.id

PENUGASAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 222/UN/2022

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

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

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

Nama Mahasiswa : **Muhammad Suban Ansharyah**
 Nomor Pokok : **193516516271**
 Program Studi : **Ilmu Komunikasi**
 Bidang Konsentrasi : **Hubungan Masyarakat**

Adapun tugas pokok pembimbing Skripsi adalah:

- Mempromosikan mahasiswa bimbingan bimbingan penyusunan proposal penelitian
- Menyalurkan mahasiswa bimbingan dalam aktivitas proposal penelitian
- Mempromosikan mahasiswa dalam penulisan dan penyelesaian skripsi

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

Jakarta, Rabu, 3 Oktober 2022

Delina,

Dra. Masnah, M.Si
 NIP. 193516516271



Tersusun:

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ditunjukkan kepada Allah SWT karena rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ *Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Membangun Loyalitas Pelanggan di Kopikina Jakarta*”. Skripsi ditujukan sebagai salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) pada jurusan Ilmu komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Tanpa adanya bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, Proses penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan lancar dan sesuai rencana, tanpa bantuan serta dukungan dari pada semua pihak yang telah membantu selama penulis melakukan proses penulisan skripsi ini. Oleh karena, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada dosen pembimbing penelitian yaitu Dra. Masnah, M.Si yang telah membantu penulis dengan sepenuh hati untuk menyelesaikan penelitian. Karena jasa dan waktu dan waktu beliau, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik – baiknya. Selanjutnya ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada pihak- pihak di bawah ini :

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., Selaku Rektor Universitas Nasional
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional
3. Drs. Adi Prakosa, M.Si dan Nursatyo S.Sos.M,si. Selaku ketua Program studi Ilmu Komunikasi dan Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.

4. Dra. Masnah, M.Si, selaku dosen Pembimbing skripsi saya, yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu, motivasi, dan juga semangat dalam pengerjaan skripsi ini. Terima kasih sebanyak-banyaknya diucapkan kepada Ibunda Masnah karena sudah membantu dan memberikan masukan berupa ilmu, motivasi, dan semangat selama proses bimbingan di tengah kesibukan beliau. Tanpa adanya Ilmu pengetahuan dan semangat dari beliau. Tanpa adanya ilmu pengetahuan dan semangat dari beliau, saya tidak yakin skripsi ini akan selesai dengan baik dan tepat waktu.
5. Seluruh jajaran *staff* dan dosen Universitas Nasional, yang telah memberikan ilmu kepada peneliti selama penulis berkliah di Universitas Nasional. Peneliti sangat berterima kasih atas tahun-tahun penuh ilmu dan edukasi yang sangat bermanfaat bagi penulis terutama dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Seluruh keluarga besar saya, ayah, ibu, adik saya yang telah menjadi semangat serta motivasi saya untuk kelancaran bagi penulis sehingga proses penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan dapat diselesaikan tepat waktu.
7. Seluruh teman – teman terdekat saya, Sellvi, Laras, Daffa, Muhammad, Rafli, Erlangga, Dimas, Salsa, yang ikut serta memberikan semangat dan bantuan kepada peneliti dalam mengerjakan skripsi peneliti hingga tuntas.
8. Seluruh Informan yang terlibat dalam penelitian ini, saya mengucapkan terima kasih karena sudah meluangkan waktunya ditengah jadwal kegiatan

yang padat dan memberikan informasi yang sangat berguna untuk penelitian ini.

Semoga skripsi yang telah penulis tulis ini senantiasa dapat memberikan manfaat pengetahuan dan ilmu – ilmu mengenai topik yang telah peneliti bahas bagi para pembaca dan juga dapat menjadi referensi untuk penelitian yang akan datang



ABSTRAK

Nama : Muhammad Sultan Ardiansyah

NPM : 193516516231

Program Studi : Ilmu Komunikasi – *Public Relations*

Title : Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Membangun Loyalitas Pelanggan di Kopikina Jakarta

<p>Kata Kunci :</p> <p><i>Loyalitas Pelanggan, Komunikasi Pemasaran, Kopikina</i></p>	<p>Tujuan dari Penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis Strategi Komunikasi Pemasaran di Kedai kopi Kopikina untuk membangun loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan Teori Integrated Marketing Communication yang terdiri atas aktivitasnya yaitu Advertising, personal selling, direct marketing, public relations/publicity, serta evaluasi. Metode yang digunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam aktivitas pemasaran yang dilakukan Kedai kopi Kopikina dengan adanya aktivitas berupa Advertising, personal selling, direct marketing, public relations/publicity, serta evaluasi memberikan kesimpulan dan juga hasil dari aktivitas yang dilakukan di dalamnya . Peneliti menarik kesimpulan bahwa Kedai Kopi Kopikina sudah dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dengan program komunikasi pemasaran yang dijalankan yaitu advertising, sales promotion, event and experience, direct marketing, dan personal selling dan mampu memanfaatkan berbagai macam media promosi baik secara online atau offline dengan konten atau pesan yang disampaikan secara kreatif tetapi belum dapat menjangkau khalayak yang luas dengan intensitas yang tinggi.</p>
<p>Pembimbing</p>	<p>Dra. Masnah, M.Si</p>

ABSTRACT

Name : Muhammad Sultan Ardiansyah
NPM : 19316516231
Study Program : Communication Sciences – Public Relations
Title : *Marketing Communication Strategy in Building Customer Loyalty at Kopikina Jakarta.*

Keyword : Customer Loyalty, Marketing Communication, Kopikina	The purpose of this research is to find out and analyze the Marketing Communication Strategy at Kopikina Coffee Shop to build customer loyalty. This study uses the Integrated Marketing Communication Theory which consists of activities namely advertising, personal selling, direct marketing, public relations/publicity, and evaluation. The method used is a qualitative method with a descriptive approach. In the marketing activities carried out by Kopikina Coffee Shop with activities in the form of advertising, personal selling, direct marketing, public relations/publicity, as well as evaluation providing conclusions and also the results of the activities carried out in it. The researcher draws the conclusion that Kopikina Coffee Shop has been able to increase customer loyalty with marketing communication programs implemented, namely advertising, sales promotion, event and experience, direct marketing, and personal selling and is able to take advantage of various kinds of promotional media both online and offline with content or messages delivered creatively but have not been able to reach a wide audience with high intensity.
Mentor	Dra. Masnah, M.Si

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	3
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	4
ABSTRACT	5
DAFTAR ISI.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	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.....	Error! Bookmark not defined.
KAJIAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kajian Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Strategi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Strategi Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Komunikasi Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Tujuan Komunikasi Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Bauran Komunikasi Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.6 Elemen Promosi Dalam Bauran Komunikasi Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.7 LoyalitasiiPada Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.8 Manfaat dari Loyalitas Pelanggan dalam suatu Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.9 Tahapan pengembangan LoyalitasiiPelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.10 Tingkatan Level Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Teori Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

2.3.1	Definisi Teori <i>Integrated Marketing Communication</i> (1980).	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Elemen dalam <i>Promotion mix</i> pada Teori <i>Integrated Marketing Communication</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4	Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODOLOGI PENELITIAN.....		
3.1	Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Pendekatan 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 Partisipatif	Error! Bookmark not defined.
3.3.3	Dokumentasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Subjek dan Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Informan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.1	Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7.2	Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Gambaran Umum Profil Kedai Kopi Kopikina Tebet, Jakarta Selatan.	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Visi dan misi Kedai Kopi Kopikina	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Logo Kopikina.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Bentuk Strategi Komunikasi Pemasaran yang dilakukan oleh Kedai Kopi Kopikina	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Tahapan yang dilakukan Kedai Kopi Kopikina dalam membangun Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.3	Pembahasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

4.3.1 Dilihat dari Teori *Integrated Marketing Communication*.**Error! Bookmark not defined.**

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.**

LAMPIRAN.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**

ookmark not defined.

