SRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* KANTOR PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN BANTUL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG

(Studi Deskriptif Strategi *Customer Relations* Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjungnya)

STRATEGY OF CUSTOMER RELATIONS THE GENERAL LIBRARY *OFFICE SUB-PROVINCE BANTUL IMPROVING VISITOR SATISFACTION.*

(Description Study of Strategy of Customer Relations The General Library Office Sub-Province Bantul In Improving Visitor Satisfaction)

SKRIPSI

Di Susun Oleh :
Yosie Fajrin
20010530028

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* KANTOR PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN BANTUL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG

(Studi Deskriptif Strategi *Customer Relations* Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjungnya)

STRATEGY OF CUSTOMER RELATIONS THE GENERAL LIBRARY OFFICE SUB-PROVINCE BANTUL IMPROVING VISITOR SATISFACTION.

(Description Study of Strategy of Customer Relations The General Library Office Sub-Province Bantul In Improving Visitor Satisfaction)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar S1

Di Susun Oleh :

Yosie Fajrin

20010530028

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI

Telah Dipertahankan Dan Disahkan di Depan Dewan Penguji
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas IlmuSosial dan Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Pada :

Hari	**: Kamis**
Tanggal	**: 13 September 2007**
Jam	**: 09.30**
Tempat	**: Ruang Negosiasi Ilmu Komunikasi FISIPOL UMY**

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

(Yeni Rosilawati, S.IP, SE, MM)

Penguji I

(Tri Hastuti Nur R., S.IP, M.Si)

Penguji II

(Muria Endah S., S.IP, M.Si)

HALAMAN MOTTO

Barang siapa meniti jalan untuk menuntut ilmu, Allah akan memudahkan jalan baginya (HR. Muslim)

Barang siapa menghendaki kesejahteraan hidup di dunia, maka harus ditempuh dengan ilmu. Dan barangsiapa menghendaki kebehagiaan hidup diakhirat hendaklah ditempuh dengan ilmu. Dan barangsiapa menghendaki kedua-duanya maka hendaklah ditempuh dengan ilmu (Hadis Nabi)

Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu dan sesungguhnya yang demikian itu sesungguhnya berat bagi orang-orang yang khusuk.
(Albaqarah : 45)

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (Al Insyirah 5-6)

Setiap orang yang memulai sesuatu, harus menempuh jalan yang sukar, dimana ia sendiri harus mencari akarnya. Akan tetapi ia tak pelu menempuh jalan itu dengan kegelapan, kalau ia bisa membawa cahaya pengalaman orang lain
(Wanna Maker)

Pendidikan Mempunyai akar yang pahit, tetapi buahnya manis (Aristoteles)

Pendidikan yang baik tidak menjamin watak yang baik (Fonttenelle)

Kurang cerdas dapat diperbaiki dengan belajar, kurang cakap dapat diperbaiki dengan pengalaman, tetapi kurang jujur payah memperbaikinya (Bung Hatta)

Satu-satunya cara untuk memaksa orang bercerita yang baik-baik tentang kita ialah dengan berbuat kebaikan (Voltaire)

Kebesaran manusia yang benar satu-satunya barangkali terdiri dari kemampuan untuk merendahkan dirinya sendiri (George Santayana)

Bekerjalah untuk kepentingan duniamu seolah-olah kau akan hidup selama-lamanya. Dan bekerjalah untuk kepentingan akhiratmu seolah-olah kau akan mati besok
(Nabi Muhammad S. A. W)

Sesunguhnya cerminan diri itu adalah jiwa. Jiwa yang mengambang belum tentu rupanya indah, cerminan jiwa itu berada didepan mata. Jika jiwanya bagus maka cerminannyapun bagus
(Ki Agus Haryanto)

Rebahkan kepalamu dalam bantal kejujuran, selimutkan tubuhmu bersama kaikhlasan, pejamkan matamu dalam ridho Allah
Insya Allah kau songsong matahari kebahagiaan (Yasir)

Not thing imposible
If, we want to try in this world
Dan
Seadil-adilnya hukum ialah Hukum Allah
(Penulis)

Sahabat Sejati adalah.....

Sahabat sejati bersedia memberikan waktu berharganya untuk menunggu kita (Allah Sahabat paling setia menunggu kita)

Sahabat sejati ada pada saat semua orang meninggalkan kita (Allah selalu ada disamping kita walau semua orang meninggalkan kita)

Sahabat sejati menjadi telinga yang paling sempurna bagi mulut kita (Allah nggak pernah bosan mendengar cerita kita)

Sahabat sejati memberikan solusi bagi masalah yang tidak bisa kita pecahkan sendiri (Allah punya solusi terbaik bagi masalah kita)

Sahabat sejati memancarkan ketenangan bagi kegalauan hati kita (Allah membuat hati kita tenang)

Sahabat sejati menutup rapat mulutnya walau semua orang mengancam akan membunuhnya (Allah nggak pernah bocorin rahasi kita)

Sahabat sejati memberi yang terbaik dari yang dia miliki (Alllah memberi kita segalanya)

Sahabat sejati akan merasa berdosa ketika dia tidak menegur kesalahan kita (Allah selalu menegur kesalahan kita)

Sahabat sejati menangis dan tertawa bersama kita walau dia telah terluka tanpa kita sadari (Allah tidak pernah menertawakan penderitaan kita)

Sahabat sejati berusaha untuk memberika apa yang kita inginkan (Allah Mendengar doa-doa kita)
Sahabat sejati mengusap air mata kita dan menukarnya dengan senyuman kebahagiaan (Allah membolehkan kita menangis kok!)

Sahabat sejati membantu mencarikan apa yang sesungguhnya hilang dari diri kita dan menggantinya dengan sesuatu yang lebih baik (Allah akan mengganti segala yang hilang dalam hidup kita)

Sahabat sejati tidak pernah berhenti mencintai kita waklau kita telah lupa kepadanya (Allah nggak pernah berhenti mencintai kita)

Sahabat sejati tidak perduli dengan apa pun dan siapapun diri kita, yang dipedulikannya hanya bagaimana cara menjaga kasih sayangnya untuk kita (Allah menyempyrnakan diri kita)
Sahabat sejati memberikan alas an kenapa kita harus berubah dan membantu kita mencapai perubahan yang lebih baik (Allah memberi kesempatan kita melakuikan perubahan)

Sahabat sejati tetap berada disamping kita ketika kita melakukan kesalahan(Allah senantiasa memaafkan kesalahan kita)

Sahabat sejati adalah merk yang tidak pernah mengatakan sesuatu yang indah, tapi yang membut kita merasa begitu berharga
(Allah memberi kesempatan kita untuk merasakan indahnya hidup)

Sahabat sejati membayar apa yang tidak bisa kita bayar (Allah nggak matre kok)

Sahabat sejati berusaha menepati janji yang diucapkan ketika kita lupa dengan janjinya (Allah nggak pernah ingngkar janji)

Sahabat sejati adalah orang yang emncintai kita dengan tulus dan mau menerima kita apa adanya (Allah memilihkan ibu yang baik untuk kita)

Sahabat sejati memberi tanpa mengharapkan apa pun sebagai imbalan (Allah bersedia memberi tanpa meminta balasan)

Sahabat sejati mengatakan kebenaran tentang diri kita untuk kebaikan (Allah selalu mengatakan kebenaran)

Sahabat sejati menjadi pelindung ketika musuh-musuh menyerang kita (Allah *bodyguard* paling hebat untuk melindungi kita)

Sahabat sejati adalah mereka yang bersedia membantu ketika kita jatuh (Allah mengajari kita banyak hal yang tidak diketahui orang lain)

Sahabat sejati memberikan air saat kita dahaga (Allah ada setiap kitab butuhkan)

Sahabat sejati membantu mengatasi segala rintangan yang kita dapatkan (Allah memberi ujian yang sesuai dengan kemampuan kita)

Sahabat sejati terlihat ketika dia tidak pernah mengendurkan perhatiannya kepada kita meskipun banyak orang juga memperhatikan dirinya (Allah nggak pernah pilih kasih)

Sahabat sejati bijaksana dalam bersikap bukan nerkata-kata (Allah mahaguru yang terpuji tanpa cela)

Sahabat sejati dan kita telah menjadi *puzzle* yang saling melengkapi satu sama lain sehingga membentuk sebuah gambar kehidupan yang sempurna (Allah memuat hidup kita sempurna)

Sahabat sejati sering mengingatkan bahwa kehidupan diakhirat lebih baik dan lebih kekal dibandingkan kehidupan di dunia (Allah paling asyik untuk dijadikan sahabat di dunia dan akhirat)

Allah adalah mata hati kita, sahabat kita di dunia dan akhirat!
"*Jadilah Anda Pecinta Rabb Anda dan berkhidmatlah kepada-Nya*" (Seorang penyair)

Semua Teman-teman ilmu Komunikasi, Eva, Wisnu, Soffi, Hera, Vera, Eny, Nuraeni, Novy, dll termasuk yang belum disebutin Thank's n Ayo tetap semangat hadapi hidup dan segala ujiannya kita pasti bisa!! Good Luck Guys...!!

Sahabatku Mira Thank's udah bantuin Prin Asli 'U tuh asyick n baik bgt'. Sofi, Dian, Iwan, Cristin, Imuh, Budi, Hendry, Temon, Edi, Jack, Yasir, Nurul, Ana, Miu, kebersamaan Q'ta takan kulupakan dan kubingkai menjadi kenangan yang termanis...N I'm Always Miss U Guy's....!!

Terutama Almamaterku.....

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan rencana. Shalawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada Nabi junjungan alam Rasulullah SAW yang telah membimbing kita dan berjuang untuk memberi pencerahan di hati manusia.

Syukur alkhamdulillah, akhirnya Skripsi dengan judul "STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* KANTOR PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN BANTUL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG", dapat diselesaikan dan merupakan tugas akhir penulis di Jurusan Ilmu komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, dapat terlaksana dan terselesaikan karena bantuan dan bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Terutama Bapak dan Ibu Dosen sehingga skripsi ini dapat selesai. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Khoirudin Bashori, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Bambang Eka Cahyo W., S.IP, M. SI selaku Dekan 1 Universitas Muhammadiya Yogyakarta
3. Bapak Drs. Sidik Jatmika M. Si selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu

4. Ibu Yeni Rosilawati, S.IP, SE, MM, Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta salan selama penulisan
5. Ibu Tri Hastuti Nur R., S.IP, MS.I., selaku penguji I Pendadaran dan Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Muria Endah S., S.IP., M.Si., selaku penguji II pendadaran Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Dosen dan seluruh staff pengajar Jurusan Ilmu komunikasi, yang memberi dan menstansfer ilmu juga pengalamannya.
8. Bapak Hary Respati, S.H, selaku Kepala Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul yang telah memberikan ijin untuk mengadakan riset
9. Bapak Muriyanto, SE. MA, selaku Kepala Seksi Layanan dan Informasi Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul, terimaksih telah meluangkan waktunya untuk wawancara.
10. Seluruh Staf Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul yang telah banyak membantu dalam penelitian.
11. Bapak Husein atas atas kesabarannya mendengarkan dan mengerti aspirasi mahasiswa.

14. Ayah dan Ibu tercinta yang selalu mengingatkan untuk tetap semangat dan mendoakanku.
15. Kakak dan Adik-adiku yang selalu memberi spirit dalam hidupku.
16. Sahabat-sahabatku Mas Mahfud, Mas Bob, dan Rini yang telah banyak memberi masukan untuk penulisan ini.
17. Untuk teman-teman pengajianku terimaksih mendoakanku, membimbingku, kalian telah mengajariku pemahaman Al-Qur'an yang sebenarnya tanpa kalian aku seperti Perhu berdayung rapuh dan tanpa kalian aku tidak mengerti perbedaan arti Agama dan Dien jug pemahaman yang lainnya "poko'e T O P BEGETE dech...."
18. Untuk Rahasia hidupku yang belum kutemukan.

Dalam penulisan Skripsi ini Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa masih banyak kekurangan karena terbatasnya kemampuan penulis. Ibaratnya tak ada gading yang tak retak dan tidak ada manusia yang sempurna. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkannya. Akhirnya semoga Allah SWT tetap memberikan petunjuk dan bimbingan kepada kita semua.

DAFTAR ISI

Daftar Tabel