



**STRATEGI CUSTOMER RELATIONS KABARE PRODUCTION DALAM
MENDAPATKAN KEPERCAYAAN UNTUK MENANGANI
PENYELENGGARAAN SUATU EVENT**

**(Studi Deskriptif Strategi Customer Relations Kabare Production
dalam Mendapatkan Kepercayaan untuk Menangani
Penyelenggaraan Suatu Event)**

**CUSTOMER RELATIONS STRATEGY OF KABARE PRODUCTION
IN IMPROVING CUSTOMER TRUST TO HANDLE AN EVENT**

**(A Descriptive Study Customer Relations of Kabare Production
in Improving Customer Trust to Handle an Event)**

SKRIPSI



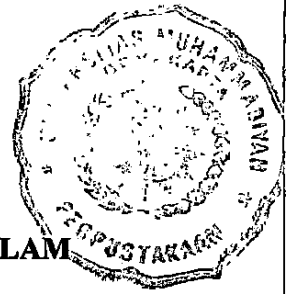
Disusun oleh :

TRIYANI

20020530222

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2008

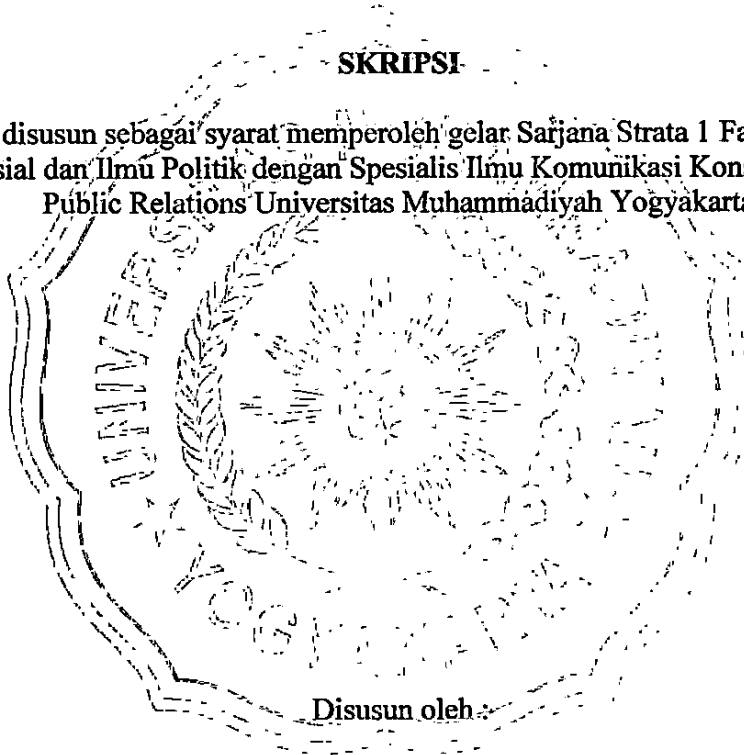


**STRATEGI CUSTOMER RELATIONS KABARE PRODUCTION DALAM
MENDAPATKAN KEPERCAYAAN UNTUK MENANGANI
PENYELENGGARAAN SUATU EVENT
(Studi Deskriptif Strategi Customer Relations Kabare Production
dalam Mendapatkan Kepercayaan untuk Menangani
Penyelenggaraan Suatu Event)**

**CUSTOMER RELATIONS STRATEGY OF KABARE PRODUCTION
IN IMPROVING CUSTOMER TRUST TO HANDLE AN EVENT
(A Descriptive Study Customer Relations of Kabare Production
in Improving Customer Trust to Handle an Event)**

SKRIPSI

Skripsi disusun sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik dengan Spesialis Ilmu Komunikasi Konsentrasi
Public Relations Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

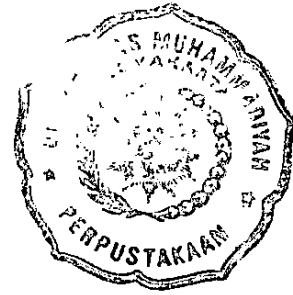


Disusun oleh :

TRİYANI

20020530222

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2008**



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada hari : Selasa
Tanggal : 10 Juni 2008
Jam : 08.00 - 10.00 WIB
Tempat : Ruang Negosiasi

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

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

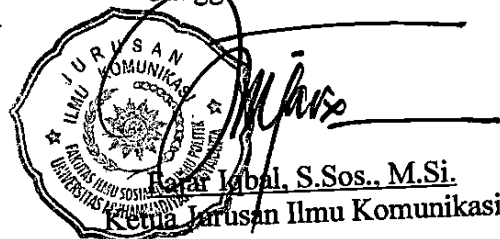
Penguji I

Penguji II

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

(Aswad Ishak, S.IP.)

Skripsi ini telah diterima sebagai
Salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S-1)
Tanggal : 10 Juni 2008



Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

"MOTTO"

- ❖ Kebahagiaan dalam hidup bukan karena aku bahagia tapi karena orang lain bahagia karena aku (Yan)
- ❖ Menjadi perempuan yang kaya hati, sabar, welas asih, namun mampu bersikap mandiri dan tegar dikala sulit, mampu menjaga kehormatan diri dan keluarga, serta siap menghibur saat duka melanda (Yan)
- ❖ Sukses : sebuah sukses lahir bukan karena kebetulan atau keberuntungan semata. Sebuah sukses terwujud karena diikhtiarkan, melalui perencanaan yang matang, keyakinan, kerja keras, keuletan dan niat baik (NN)
- ❖ Memang kehidupan ini tidak ada yang pasti, tetapi kita harus berani memastikan dan memperjuangkan apa-apa yang pantas kita raih.(NN)

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

- ❖ Allah SWT
- ❖ Ayahanda dan Ibunda
- ❖ Kakakku dan Adikku
- ❖ Naufal Muhammad Rqifian
- ❖ Keluarga Besar Widodo
- ❖ My Soulmate
- ❖ Communication 2002 and Alumnater UMY
- ❖ All My Best Friends
- ❖ To All My Big Family
- Skripsi ini kupersembahkan kepada :

Mataku enggan terpejam dalam ketidakpastian bertfkr, menanti dan seakan nggak pernah usai Ku coba tu palngkan, tapi tak pernah bias mennggakkan.

Begitu jauh perjalanan yang ku tempuh, Ku peras otak, ku curahkan segenap tenaga demi tercapainya cita-citaku.

Malas, letih dan rasa bosan selalu menghinai diriku.

PEPERSEMBAHAN

THANKS TO

- Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak kenikmatan dan kebahagiaan yang tak terhingga. Cinta terbesar adalah menjadi Hambamu, cinta terindah adalah menjadi khalifahmu. Ya Allah jangan kau tinggalkan hamba-Mu ini dalam keadaan apapun juga.
- Ayah dan BundaKu sebagai nafas hidupku yang paling aku cintai dan sayangi, terima kasih atas semuanya (Do'amu, kasih sayangmu, perhatianmu, dukunganmu, semua itu sangat berarti bagiKu).
- Kakak-kakakKu, Adikku yang aku sayangi kalian terbaik di hatiKu
- Om Bowo dan keluarga besarnya (terima kasih atas perhatianmu, dukunganmu dan do'anya).
- My best friend " Suzie" cinta akhirnya Aku lulus juga , Suzie yang selalu baik dan penuh perhatian ama aku, semoga persahabatan kita tetap indah dan abadi ('terserah ikut aja') hari-hari kita menyimpan banyak cerita, Suzie Doa'in dan dukung aku tuk menata kembali cita-cita ku menjadi seorang Perwira polisi. 2 x harus mengundurkan diri dari kepolisian gara-gara kelulusan yang tertunda. Sukses tu Suzie di Harley Davidson Semarang !!!
- My best friend " Ika Agustina " Ika Sahabat yang selalu ada buat ku, sahabat yang selalu menemani hari -hari ku, pengorbanan ika yang begitu besar buat aku, di saat aku kehilangan seorang dalam hidupku Ika selalu ada untuk menghibur dan memberi ku kekuatan, kesabaran Ika menghadapi ku, merawat berbulan - bulan lamanya pada saat aku sakit terkapar di tempat tidur, semua jasa pengorbanan Ika tidak akan mungkin aku lupakan. Terima kasih sob !!! Ayo kelarin kuliah jangan sibuk bisnis !!!

- Nurul Hidayati, Cinta makasih semuanya . Ayuck kelarin kuliah jangan pacaran dan kerja melulu
- Sahabat pertama di UMY " Nazula " (Wah dah sukses di Astra Bu... !!! Do'ain aku cepat sukses ya !!!!
- Sahabat – sahabat ku yang telah membuatku mengerti arti persahabatan : Merry (makasih semuanya sob), Myna, trie, Noviana, Novisuswita, Bin, Molly, Condro. Nana Tmg.
- AKP. Agung, makasih dah menemani hari – hari ku. Tunggu aku ya..... he....he 2 x AKP ? aku pasti bisa setelah menyelesaikan pendidikan Akpol.
- Anam Perwira muda AU Adisucipto. Maafkan aku ga bisa jadi pendamping seperti yang Anam inginkan. Keluarga ku menginginkan aku masuk Akpol ato Spa PK.
- Mas Iwan Ternyata berat menjalani hari-hari setelah engkau jauh dari ku. Maafkan aku Perjuangan ku sudah jatuh bangun dalam masuk kepolisian susah untuk mundur.
- Mba Tami dan teman – teman kabare magazine dan kabare Production. Terima kasih atas keramahan dan bantuan teman-teman dalam skripsi ku.
- Boboho.... Terimakasih sudah menemani hari-hariku, malam jadi siang, siang tetap siang Boboho selalu memberi kekuatan dan menghiburku. Datang di saat aku rapuh !!!.
- Teman – teman Deany, D'epi (kita lulus bareng Dex!!!!) M'epa, dewi, mita, anik, nita (makasih ya dah jadi temen sekaligus keluarga ku, makasih atas support dan do'anya)
- Teman – teman IK 2002 kelas C. Dina, Rizal (Katanya mo wisuda bareng Zal !!!), Lussie, iin, Mifta, Tamex.
- Teman – teman Bangla kasing Makasih sudah jadi keluarga ku

- Sigit IP..... makasih atas dukungan moril sebagai sahabatku !!!
- ² Buat semua pengalaman hidup, untuk semua tawa, kebahagiaan, kegusaran, kesedihan, impian dan harapan yang telah ada selama ini.
- Semuanya yang belum tercatat dalam lembar ini, akan selalu ada tempat yang indah untuk mengabadikan tanda cinta yang pernah ku terima dan selalu ku kenang dalam perjalanan hidupku.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Tiada kata yang paling pantas penulis ucapkan, kecuali syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas limpahan rahmah dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta para sahabat dan keluarganya.

Syukur alhamdulillah, akhirnya skripsi dengan judul “ Strategi Customer Relation Kabare Production Dalam Mendapatkan Kepercayaan untuk Menangani Penyelenggaraan suatu Event “ Dapat diselesaikan dan merupakan tugas akhir penulis untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Politik dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Tidak dapat dipungkiri, terselesaikannya skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Bambang Eka Cahyo Widodo, S.IP,M,Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Fajar Iqbal, S.Sos.M.Si. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Yeni Rosilawati, S.IP.,SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk menghasilkan bimbingan serta petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Tri Hastuti Nur.,R.S.Sos.,M.Si. Selaku dosen Penguji I yang telah memberi petunjuk dan dukungannya dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Aswad Ishak,S.IP. Selaku dosen penguji II yang telah memberikan petunjuk dan dukungannya dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama kuliah di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

8. KRMT Indro “Kimpling” Suseno SH. Selaku Managing Director Kabare Production yang telah berkenan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Kabare Production.
9. Seluruh manajemen dan crew Kabare Production dan Kabare Magazine yang telah membantu penulis mengurus ijin penelitian dan memberikan informasi kepada penulis.

Penulis

TRİYANI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kerangka Teori	7
1. Fungsi dan Peranan <i>Public Relations</i>	7
2. Strategi <i>Customer Relations</i>	13
E. Metodologi Penelitian	24
1. Jenis Penelitian	24
2. Lokasi Penelitian	25
3. Teknik Pengumpulan Data	25
4. Teknik Analisa Data	27
5. Triangulasi Data	29
F. Sistematika Penulisan	30

BAB II. GAMBARAN UMUM KABARE PRODUCTION	
A. Sejarah Sekilas tentang Kabare Production	31
B. Tujuan, Visi dan Misi Kabare Production	32
C. Motto.....	33
D. Struktur Organisasi Kabare Production	33
E. Klien dan Artis yang Pernah Ditangani Kabare Production..	37
F. Event-event yang Pernah Diselenggarakan Kabare Production	37
G. Spesifikasi Event yang Ditangani Kabare Production	44
BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	45
1. Program Kegiatan <i>Customer Relations</i> di Kabare Production	47
2. Tahapan Dalam Mengatasi Keluhan Maupun Komplain dari Klien	68
3. Faktor Pendukung Kegiatan <i>Customer Relations</i> di Kabare Production	70
4. Faktor Penghambat Kegiatan <i>Customer Relations</i> di Kabare Production	75
B. Pembahasan	77
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	93
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	