

**CUSTOMER RELATIONS CALISTA DIGITAL PHOTO STUDIO  
DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN**

**(Studi deskriptif Kegiatan *Customer Relations* Calista Digital Photo Studio Dalam  
Menghadapi Persaingan Antar Digital Photo Studio di Yogyakarta)**

**CUSTOMER RELATIONS CALISTA DIGITAL PHOTO STUDIO  
CONFRONT TO THE COMPETITION**

**(Description Study *Customer Relations* Calista Digital Photo Studi Activity Confront  
To The Competition Between Digital Photo Studio In Yogyakarta)**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:  
DEBY KURNIA PUTRI  
20010530221**

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

***CUSTOMER RELATIONS CALISTA DIGITAL PHOTO STUDIO  
DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN***  
(Studi Deskriptif Kegiatan *Customer Relations* Calista Digital Photo Studio Dalam  
Menghadapi Persaingan Antar Digital Photo Studio Di Yogyakarta)

***CUSTOMER RELATIONS CALISTA DIGITAL PHOTO STUDIO  
CONFRONT TO THE COMPETITION***  
(Description Study *Customer Relations* Calista Digital Photo Studio Activity Confront  
To The Competition Between Digital Photo Studio In Yogyakarta)

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar S1**

**Disusun Oleh :  
DEBY KURNIA PUTRI  
20010530221**

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

Created with

 **nitro**PDF professional

download the free trial online at [nitropdf.com/professional](http://nitropdf.com/professional)

## HALAMAN PENGESAHAN

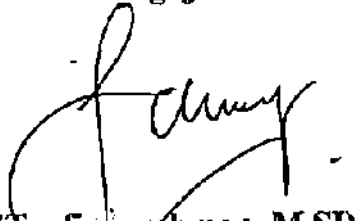
**Skripsi ini Telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji  
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Pada hari : Selasa  
Tanggal : 17 Januari 2006  
Jam : 09.30 WIB  
Tempat : Laboratorium Ilmu Komunikasi UMY**

**Ketua Tim Penguji**

**(Tri Hastuti, MS)**

**Penguji I**



**Penguji II**



**(Sonia Sita Sari)**

Created with

**n nitroPDF professional**

download the free trial online at [nitropdf.com/professional](http://nitropdf.com/professional)

## MOTTO



Kesenangan adalah Kesedihan yang terbuka kedoknya dan tawa serta air mata datang dari sumber air yang sama. Lebih dari itu, semakin dalam kesedihan menggoreskan luka kedalam jiwa maka semakin mampu sang jiwa menampung kebahagiaan (Kahlil Gibran)

Hidup kita esok adalah akibat sikap dan pilihan yang kita perbuat hari ini.  
Hidup adalah proyek yang kau kerjakan sendiri

“Aku ingin mencintaimu dengan sederhana...seperti kata yang tak sempat diucapkan kayu kepada api yang menjadikannya abu...aku ingin mencintaimu dengan sederhana...seperti isyarat yang tak sempat dikirimkan awan kepada hujan yang menjadikannya tiada...”(Kahlil Gibran)

Kau tidak akan merasakan kebahagiaan indah nya berkumpul jika kau belum merasakan pahitnya perpisahan



## DEDICATION PAGE



### © ALLAH SWT

Sembah sujudku dan syukurku untuk Allah SWT atas segala bulir-bulir kehidupan yang diberikanNya teramat indah.

### © AYAHANDA SUPARNO

First, sorry dad I can't be perfect!! Makasih atas bantuan keuangannya, hingga aku bisa merasakan nikmatnya megang duit. I'm happy to be one of u'r children N thank's giving me the life I've dreamed of!!!, I love u.....

### © IBUNDA ENY WIJAYANTI

Thank's bu karena dah ngelahirin aku. Makasih karena tlah membiarkanku terbang bebas untuk memahami betapa bangganya bisa dipercayai oleh orang tua. Ibu selalu hadir untukku, kapanpun aku butuh pelukan ibu. Aku kangen ma masakan ibu. Masakan ibu paling top abizzz. I want to be just like U when I'm older!! I luv u more than you'll ever know.....

### © MY SISTER NOVRIANA ARUM NUSANTARI

Kamu adikku satu-satunya yang paling jahil, nakal dan narsis abizzz..... kuliah yang rajin ya...Sori aku belum bisa jadi contoh yang baik buat kamu. Kamu adalah adikku yang paling baik, n care ma aku. Aku sayang kamu.....

### © AZIZ RESTIOKO

Makasih ya udah ngisi hari-hariku dengan perhatian dan kasih sayang kamu..... Walaupun kita jauh, aku akan tetap menunggu kamu. Makasih untuk cinta, kasih sayang dan perhatian kamu selama ini. Aku akan berusaha jadi yang terbaik buat kamu..... I Love U



## THANKS TO

- ☞ *Maha Suci Allah yang menjadikan semua yang pedih menjadi bahagia, menjadikan semua cobaan menjadi indah. Apa pun yang pernah kualami semua anugrah dari Mu. Terima kasih YA ALLAH.....*
- ☞ *Bapak Suparno dan Ibu Eny Wijayanti, yang telah mencurahkan kasih sayang dan cinta kasihnya tanpa batas. Serta doa-doa kalian untukku yang tidak pernah berhenti. Makasih untuk pengorbanan yang telah kalian lakukan untukku. Kalian selalu ada untukku kapanpun aku butuh pelukan kalian. Tanpa kalian aku tidak akan berarti apa-apa. Aku nggak akan melupakan jerih payah kalian. Aku akan selalu berbakti pada kalian. Aku sayang kalian.....*
- ☞ *Noorina Arum Nusantari, kamu adikku satu-satunya yang paling jahil, gokil dan narsis abiss. Makasih ya kamu selalu belain aku. Jangan malas kuliah. Jangan kecewain bapak ibu ya. Aku sayang kamu...*
- ☞ *Eyang kakung dan Eyang putriku, makasih untuk nasehat dan perhatian kalian selama ini. Aku minta maaf kalau selama ini aku jadi cucu yang bandel hehehe...*
- ☞ *Aziz Restioko, makasih untuk cinta, kasih sayang dan perhatian kamu. Makasih telah membuatku bahagia selama ini. Jangan malas kuliah ya! Aku akan berusaha jadi yang terbaik untukmu. I love u...*
- ☞ *Pren-prenku:*  
*Ema, You are my best friend. Moga kamu bahagia dengan dia ya. Tetep rukun ya. Makasih untuk supportmu selama ini. Ojo mbojo terus! Ayo cepetan nyusul aku wisuda!*

*Eva, makasih untuk pinjemen komputernya ya... kapan kita jalan bareng lagi? Makasih udah mau dengerin curhatanku ya... Ayo cepetan nyusul aku!*

*Oppie S.Ip, ternyata kamu yang lulus duluan. Makasih untuk pinjeman komputernya, coz tanpa komputermu skripsiku ga bakalan rampung.*

*Mama Anick, makasih untuk nasehat-nasehat mama. Ayo semangat ma, biar cepet kelar alatnya hehe...*

*Cicik, akhirnya kita selesai bareng. Usaha kita nggak sia-sia. Makasih mau nganterin aku kemana-mana. thanks untuk nasehat-nasehat kamu ya...*

*Kebersamaan kita akan selalu menjadi kenangan yang tak terlupakan hehehe. Aku akan kangen saat-saat kita bareng dulu. Aku minta maaf kalo aku pernah bikin kesel kalian hehehe.....*

☑ *Novi (Cendhol), Jangan bosan dengerin curhatanku ya. Makasih udah mau nenghiburku selama ini. kamu sahabat terbaikku. Cepet selesain skripsimu!*

☑ *Dek Indra, cepet selesain skripsimu ya.. ojo mbojo terus! Atik, ayo cepetan nyusul!*

☑ *Someone, makasih untuk cinta, canda, tawa dan tangis yang pernah kamu berikan. Bila yang tertulis untukku adalah yang terbaik untukmu, kan kujadikan kau sebagai kenangan dalam hidupku. Aku belajar banyak tentang semuanya dari kamu. Tetaplah jadi "Ndut" yang pernah aku kenal. Bersikaplah lebih dewasa! Moga kamu bahagia selalu. Aku duluan ya ndut....*

☑ *Mas hieru, sori aku ga bisa. Makasih untuk support dan perhatianmu selama ini. Tetaplah jadi kakakku yang selalu care padaku hehe*

☑ *Yuni, Rja, kalian teman-teman pertamaku kuliah. Ayo semangat, selesain skripsi kalian! Ida, akhirnya kita wisuda bareng.*





- ☐ Anak-anak Komunikasi Kelas C 2011. Kalian memang ngaugeni. Kapan kita ngumpul lagi?
- ☐ Dian, kapan kamu main ke jogja lagi? Aku kangen pengen curhat ma kamu...
- ☐ Nely, makasih pinjeman printernya. Kapan nyusul aku. Cepetan selesain skripsinya!
- ☐ PakD n Kirin, aku ngiri ma kalian. Aku menganut ajaran kalian untuk PJJ hehehe. Moga kalian langgeng ya....
- ☐ Teman-temanku Happy Jus, kapan kita kumpul lagi seperti dulu? Aku kangen ma kalian semua...
- ☐ Bu Prodjo dan Pak Prodjo (Alin), makasih udah memberiku fasilitas selama aku berada di Yogya. Mbak Yuni, Mbak Dei, dan Adit yang lucu n ndut
- ☐ Anak-anak kos Abimanyu WB 46, Mbak Melda (mbak Mel yang paling cerewet), Imla (kamu orangnya cool abiz), Ria HI (cedhalnya diilangin ya'), Ria IK, Ndari (kmu orangnya halus banget), Elly (jangan suka nangis klo ingat ortu ya), Anggi (thank u ya utk pinjeman komputernya, tanpa kamu kos-kosan sepi lho), Lia (tanpa kamu kos-kosan sepi hehe), Eni, Ari Ik (thanks untuk pinjeman printernya ya), Ari Hi, Rima, Ayu (ayo yuk kapan nyusul aku), Igun, Ella, Ema, Euis, Giwang n Mbak Novi. Tanpa kalian kos terasa sepi.
- ☐ Motorku Si Kasih "K 4551 CH", makasih udah mau nemenin aku kemanapun. Sori kalau kadang aku lupa nyervisin kamu.
- ☐ Yogyakarta, tempat yang ga akan pernah aku lupain seumur hidupku. Kenangan-kenangan manis dan pahit pernah aku rasakan disini. Makasih Yogya.....

## KATA PENGANTAR

Tiada kata yang pantas penulis ucapkan pertama kali, kecuali puji syukur kehadiran Allah SWT karena hanya dengan ijinNya lah penulis menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan rencana. Shalawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada Nabi junjungan alam Rasullulah SAW yang telah membimbing kita dan berjuang untuk menguji kegelapan di hati manusia.

Syukur Alhamdulillah, akhirnya skripsi dengan judul "*Customer Relations Calista Digital Photo Studio Dalam Menghadapi Persaingan (Studi Deskriptif kegiatan Customer Relations Calista Digital Photo Studio Dalam Menghadapi Persaingan Antar. Digital Photo Studio di Yogyakarta)*" , dapat diselesaikan dan merupakan tugas akhir penulis di Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

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

1. Bapak Khoirudin Bashori, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Bambang Eka Cahyo, W, S.IP, M.SI, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ibu Tri Hastuti, NR, S.IP, M.SI, selaku Dosen Pembimbing I, yang selalu mengevaluasi serta mengarahkan penulis.

5. Ibu Sovia Sita Sari, S.IP, M.SI, selaku penguji pendadaran.
6. Bapak Siswanto Budi Wibowo, selaku CEO Calista Digital Photo Studio Yogyakarta yang telah memberikan informasi kepada penulis.
7. Seluruh karyawan Calista Digital Photo Studio yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.

Penulis

Deby Kurnia Putri

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
ABSTRAKSI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Kerangka Teori.....	8
1. Definisi <i>Public Relations</i> .....	8
2. Kegiatan-Kegiatan <i>Public Relations</i> .....	26
3. <i>Customer Relations</i> .....	28
F. Metode Penelitian.....	39
1. Jenis Penelitian.....	39
2. Tempat Penelitian dan Waktu.....	40
3. <i>Sampling Data Penelitian</i> .....	

4. Teknik Analisis Data.....	43
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>44</b>
A. Sejarah Perkembangan Calista Digital Photo Studio.....	44
B. Tujuan Pendirian Calista Digital Photo Studio.....	45
C. Arti dan Warna Logo.....	46
D. Lokasi Outlet.....	47
E. Struktur Organisasi.....	48
F. Tugas dan Wewenang.....	50
G. Gambaran Personalia.....	53
H. Strategi Pemasaran.....	56
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>63</b>
<b>A. HASIL PENELITIAN</b>	
1. <i>Public Relations</i> di Calista Digital Photo Studio.....	63
2. Fungsi <i>Customer Relations</i> Calista Digital Photo Studio.....	66
3. Sasaran Kegiatan <i>Public Relations</i> Calista Digital Photo Studio.....	71
4. Pelaksanaan Kegiatan <i>Customer Relations</i> di Calista Digital Photo Studio.....	72
5. Media yang Digunakan <i>Customer Relations</i> Calista Digital Photo Studio untuk Mengetahui Keluhan Pelanggan.....	87
6. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kegiatan <i>Customer Relations</i> Calista Digital Photo Studio Dalam Menghadapi Persaingan.....	91
7. Persaingan Antar Digital Photo Studio di Yogyakarta.....	95
<b>B. PEMBAHASAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peningkatan jumlah order yang diterima oleh Calista Digital Photo Studio per 9 bulan pada tahun 2005..... 4

Tabel 2.1 Data mahasiswa yang melakuakn penelitian di Calista Digital Photo Studio

07