

# **STRATEGI CUSTOMER RELATIONS BLUE BIRD GROUP DALAM MEMPERTAHANKAN CUSTOMER LOYALTY**

**(Studi Deskriptif Terhadap Taksi Silver Bird Sebagai Salah Satu Unit Usaha Blue Bird Group)**

## **SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana  
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas  
Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun Oleh:**

**Fadhillah Anggitawati**  
**20060530115**

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

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari karya saya ini terbukti merupakan hasil plagiat/ menjiplak karya orang lain maka saya bersedia dicabut gelar kesarjanaannya.

Yang menyatakan

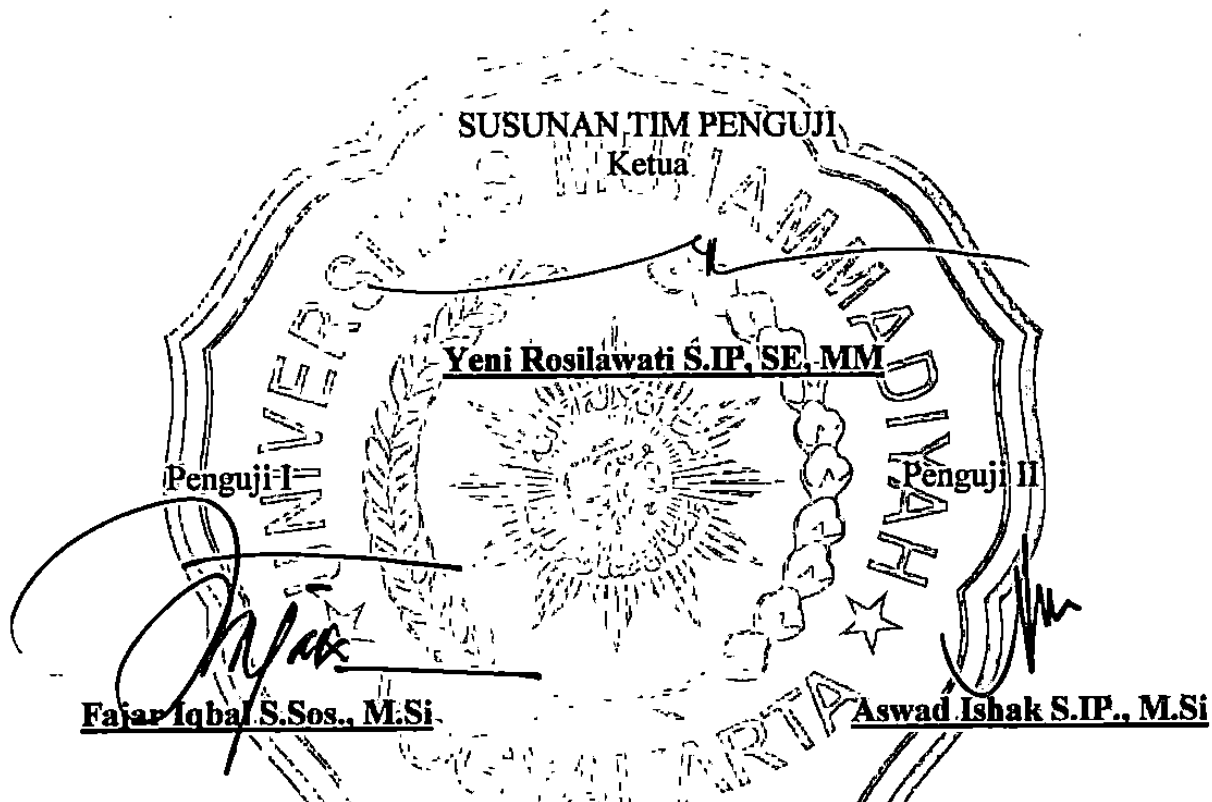
Fadhillah Anggitawati



## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan didepan Tim Penguji  
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 14 Februari 2011  
Tempat : R. Lab. Editing  
Dengan nilai :



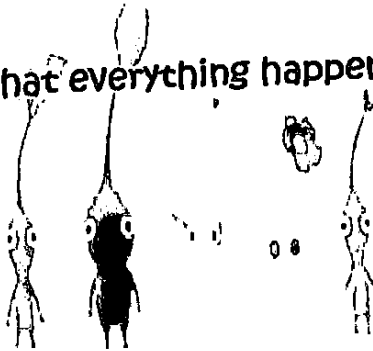
Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu  
Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)  
Tanggal, 14 Februari 2011

Aswad Ishak S.IP., M.Si  
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

# MOTTO

**"Musuh yang paling berbahaya didunia ini adalah ketakutan dan kebimbangan, sedangkan teman yang paling setia hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh" (Andrew Jackson)**

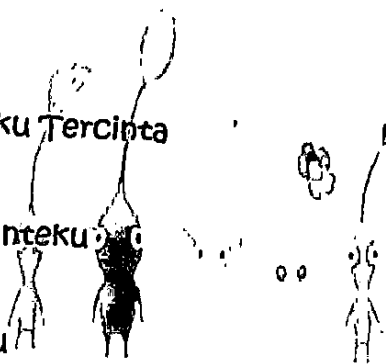
**"I believe that everything happens for reason"**



# PERSEMBAHAN

Karya kecil ini ku persembahkan untuk:

- ❖ Utiku Tersayang
- ❖ Kedua Orang Tuaku Tercinta
- ❖ Pade-Bude+Om-Tante+Tante
- ❖ Saudara-Saudaraku
- ❖ Almamaterku UMY



## Ang say thanks to...

- ✧ Puji syukur selalu aku panjatkan kepada Allah SWT, tuhan yang Maha segalanya atas segala jalan yang telah diberikan kepadaku. Meski tak selalu mulus namun aku yakin itu pasti yang terbaik untukku.
- ✧ Uttiiku tersayang uttiiku tercinta, matur nuwun sanget buat segala do'a yang terucap yang telah mengiringi setiap langkahku mulai dari ang belajar jalan sampai ang bisa nyelesein skripsi ang ini.
- ✧ Papa...Mama...whatever happened in the past, ang tetep bangga jadi anak papa N mama. Makasih buat do'a, dukungan dan kasih sayangny.
- ✧ Pade&bude N Om&tante 2 ku, ang ucapin banyak terima kasih tidak hanya dalam hal pembuatan skripsi ini akan tetapi untuk semua yang ada di kehidupan ang selama ini. Makasih buat do'anya, motivasinya dan dukungannya baik moril maupun materil, makasih udah jadi second parents buat anggie ☺
- ✧ Ibu Yeni Rosilawati S.IP, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan tenaga serta senantiasa memberikan motivasi kritik dan saran selama membimbing penulis menyelesaikan skripsi ini.
- ✧ Bpk. Fajar Iqbal S.Sos., M.Si dan Bpk. Aswad Ishak S.IP., M.Si selaku dosen penguji skripsi ini, terima kasih atas saran dan kritiknya.
- ✧ Bpk Jono dan teman – teman TU semuanya, terimakasih atas pelayanan yang telah di berikan selama penulis menjadi mahasiswa di UMY.

- ⌘ Buat para adek-adek sepupuku...pada belajar yang rajin yaa, buat bangga keluarga besar Djoko Sungkono hahahaaseek sekaliii ☺
- ⌘ Temen-temen Ilmu Komunikasi '06 yang gak bisa aku sebutin satu-satu namanya (gak hafal juga lhooohohohoho), buat Tute, Dika, Novi makasih udah nemenin aku jalan2 melupakan problematika yang ada \*le'bajiii...Buat temen2 yang lagi pada nyusun skripsweetnya ^ keep spirit tyerus guys^ ☺ matur special tengkyu buat Tyas dan si Hitamnya yang selalu menemaniku diakhir pembuatan skripsi ini, hahaha akhirnya aku ada temennya ;-). buat temen2 yang udah duluan wisuda, akhirnya aku bisa nyusul juga Alhamdulillah...
- ⌘ Buat anak2 Rez Jogja, tenkyu buat ledekan2nya, curhat2nya, motivasinya...maaf yaa aku ngilang sejenak buat ngelarin jalan menuju masa depanku dan kalian semua harus cepetan nyusul juga ^\_^
- ⌘ Last but not least...makasih berat buat my Aswin Barmal for your affection N motivation N patience N for all we have done together (xixixiiii bisa juga ang ngomong kayak gini :-P)
- ⌘ Terakhir, buat Ndull...makasih ya ndul udah mau aku repotin ini itu hahaha dapet banyak pahala kamu ☺

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah segenap rasa syukur hanyalah senantiasa tercurahkan untuk Allah SWT pemilik segala sesuatu yang hidup dan yang mati. Atas segala rahmat, kekuatan, hidayah dan inayahNyalah akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "STRATEGI CUSTOMER RELATIONS BLUE BIRD GROUP DALAM MEMPERTHAKANKAN CUSTOMER LOYALTY". Sholawat dan salam juga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang memberikan tauladan dan panutan yang baik kepada umat manusia dalam menapaki kehidupan ini.

Tugas akhir ini disusun penulis dalam rangka untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari sepenuhnya, meskipun skripsi ini telah banyak melalui berbagai revisi untuk kesempurnaannya namun sangatlah disadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna, sehingga masih banyak ditemui celah dan kekurangan yang sangat disadari sepenuhnya oleh penulis. Deikian pula seluruh rangkaian isi dari karya ini, yang disusun oleh penulis banyak kekurangan, belum dapat dijadikan suatu pedoman atau



Penulis menyadari, tersusunya tugas akhir ini tidak terlepas dari kerjasama yang baik, segala bantuan teknis, material dan spiritual dari berbagai pihak dan untuk peran serta tersebut penulis sampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak yang turut membantu sehingga penyusunan skripsi ini dapat terlaksana sebagaimana mestinya. Penulis hanya bisa menyampaikan rangkaian terima kasih teriring rasa syukur dengan segenap kerendahan hati, atas segala kerja sama dan bantuan yang sempurna ini kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kemudahan dan segala kasih sayangNya sehingga penulis menjadi lebih kuat, sabar dan tegar dalam menjalani ujian yang cukup berat ini.
2. Kedua orang tuaku yang telah mengasuh dan mendidiku dengan segala kasih sayang dan do'anya yang menjadikan setiap langkahku menjadi begitu berarti.
3. Bapak Aswad Ishak, S.IP, M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Yeni Rosilawati S.IP, SE, MM, selaku dosen pembimbing yang tak pernah lelah memberikan bimbingan dan pencerahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Fajar Iqbal, S.Sos., M.Si dan Bapak Aswad Ishak, S.IP, M.Si selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan kritik dan saran.

7. Bapak-bapak Staff Pengajaran dan Staff TU Fakultas Isipol Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah membantu dan memberikan motivasi selama perkuliahan di Fakultas Isipol Program Studi Ilmu Komunikasi.
8. Bapak Teguh selaku *Public Relations* Blue Bird Group dan seluruh karyawan Blue Bird Group yang telah membantu dalam penelitian ini.
9. Semua teman-temanku di jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Semoga apa yang penulis telah persembahkan ini, meskipun masih banyak kekurangan dan kelemahan sehingga bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi sempurnanya skripsi ini. Semoga karya ini dapat bermanfaat khususnya secara pribadi untuk penulis dan selebihnya kepada semua pihak yang bersedia menjadikannya bermanfaat. Amin....

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb***

Yogyakarta, 14 Februari 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMANJUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>ABSTRAK</b> .....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Kajian Teori .....	10
1. Strategi Customer Relations .....	10
2. Customer Loyalty .....	15
F. Metode Penelitian .....	21
1. Jenis Penelitian .....	21
2. Metode Penelitian .....	22
3. Objek Penelitian .....	22
4. Teknik Pengumpulan Data .....	23
5. Teknik Analisis .....	24

6. Teknik Analisis Data .....	25
7. Teknik Keabsahan Data.....	26

## **BAB II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

A. Sejarah Berdirinya Perusahaan .....	28
B. Filosofi Nama dan Logo Blue Bird Group .....	31
C. Visi dan Misi Blue Bird Group .....	32
D. Produk-Produk Blue Bird Group .....	32
E. Struktur Organisasi Blue Bird Group .....	38
F. Penghargaan Yang Diterima Blue Bird Group .....	41

## **BAB III. SAJIAN DAN ANALISIS DATA**

A. Sajian Data .....	44
B. Analisis Data.....	75

## **BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	96
B. Saran .....	97

## ABSTRAK

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Jurusan Ilmu Komunikasi**

**Konsentrasi Public Relations**

**Fadhillah Anggitawati**

**20060530115**

**Customer Relations Blue Bird Group Dalam mempertahankan Customer Loyalty**

**Tahun Skripsi: 2010/2011 +109 Hal + 14 Gambar + Lampiran + Daftar  
kepustakaan: 19 Buku + 9 Website + 5 Dokumen**

Penelitian ini berusaha untuk menganalisa strategi *customer relations* yang dilakukan oleh taksi Silver Bird sebagai salah satu unit usaha Blue Bird Group dalam mempertahankan *customer loyalty*. Persaingan bisnis taksi di Jakarta kini semakin ketat sehingga perusahaan dituntut mempunyai strategi dan meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pelanggan. Pelanggan taksi di Ibu Kota yang cukup banyak menuntut kualitas pelayanan yang semakin tinggi, mulai dari keramahan pengemudi, kenyamanan dan keamanan dalam perjalanan serta terjaganya privasi. Karena itulah perusahaan taksi dengan armadanya yang mampu memberikan jaminan kualitas pelayanan kepada pelanggannya yang akan memenangkan dalam persaingan bisnis taksi di Jakarta yang semakin ketat. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apa saja yang telah dilakukan oleh Blue Bird Group dalam mempertahankan loyalitas pelanggan taksi Silver Bird. Kerangka teori dalam penelitian ini mengacu pada pentingnya menjaga hubungan dengan pelanggan yang dikembangkan oleh Kotler dan Armstrong, yaitu bagaimana perusahaan mampu menciptakan dan mengembangkan hubungan yang baik dengan pelanggan dalam jangka waktu yang lama. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara dan studi pustaka. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan kegiatan *customer relations* sudah berjalan cukup baik terlihat dari semakin banyaknya jumlah pelanggan taksi Silver Bird. Dalam menjalankan strategi dalam mempertahankan pelanggan, taksi Silver Bird menggunakan strategi *superior customer service*. Taksi Silver Bird senantiasa memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan pelanggan yaitu dengan memberikan fasilitas-fasilitas yang tidak dimiliki oleh jasa taksi lainnya khususnya pelayanan personal yang diberikan oleh pengemudi taksi Silver Bird.