

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* NH RECORDS DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DI TAHUN 2020-  
2021**



**Skripsi**

**Dosen Pembimbing:**

**Dr. Yeni Rosilawati, S.IP, S.E, M.M**

**Oliver Andy Nova**

**20170530231**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* NH RECORDS DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DI TAHUN 2020-  
2021**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Disusun Oleh:**

**Oliver Andy Nova**

**20170530231**

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

**2022**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Oliver Andy Nova

No. Mahasiswa : 20170530231

Jurusan/ Konsentrasi : Ilmu Komunikasi/ Advertising

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : Strategi Customer Relations NH Records Dalam  
Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Tahun 2020-2021

Dengan ini menyatakan bahwa 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 atau menjiplak karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi.

Yogyakarta, 23 November 2022



Oliver Andy Nova

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Karya tulis ini dengan bangga dan tulus saya persembahkan untuk  
Almarhum Ayah tercinta, Norbin Wibowo**

**Ibu Tercinta, Sri Rejeki**

**Adik tercinta, Dea Shinta Putri Wibowo**

**Paman Tercinta, Kiswantoro**

**Paman Tercinta, Sukristoro Wardoyo**

**Kakek Tercinta, Sukirjan**

**Nenek Tercinta, Nini Sukarni**

**Bibi Tercinta, Trisni Suharti**

**Semua Keluarga Kusumo Wardoyo**

**Teman-teman yang menemani perjalanan selama kuliah di Ilmu Komunikasi**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Saya ucapkan banyak terimakasih yang tak terhingga kepada seluruh pihak  
baik**

**Yang disebutkan atau tidak karena telah mendukung saya menyelesaikan  
tugas**

**Akhir skripsi saya. Karya tulis ini pertama kali ditulis pada tanggal 20  
September**

**2020 dan dalam jangka waktu 2 tahun dengan berbagai rintangan maupun  
hambatan tetapi telah selesai. Selalu saya ucapkan terimakasih kepada Allah  
SWT yang telah melancarkan segala urusan mengenai karya tulis ini, terima  
kasih atas segala doa-doa yang telah dikabulkan.**

**Alhamdulillahirabbil'alamin**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala usaha, waktu, tenaga, pikiran dan perjuangan serta pengorbanan yang penulis lakukan selama menyelesaikan program pendidikan S1 Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta hingga berhasil menyelesaikan skripsi di akhir proses studi. Penulis dengan bangga dan rendah hati mempersembahkan kepada pihak-pihak yang selalu memberi dukungan dan semangat dalam bentuk fisik maupun motivasi kepada penulis selama proses berlangsung. Penulis mengucapkan banyak terima kasih telah menjadi bagian dari kisah perjuangan penulis untuk menyelesaikan studinya di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan sebagai bagian dari kisah perjalanan hidup penulis.

1. *Alhamdulillah, Alhamdulillahurabbil'alamin.* Segala puja dan puji kepada Allah Subhannahu wa Ta'ala. Terimakasih ya Allah ya Rabbku, terimakasih banyak. Sungguh engkau telah banyak membantuku dengan melimpahkan segala nikmat dan keajaiban-Mu kepada hamba-Mu ini dengan tidak ada habisnya. Rasa syukur dan terus menambahkan serta peningkatan iman begitu pula ketaqwaan hamba-Mu ini merupakan cara yang bisa dilakukan oleh hamba-Mu. Maha suci-Mu dengan segala keajaiban dan kenikmatan-Mu ya Rabbku. Terima kasih ya Allah telah mengizinkan hamba untuk bisa menyelesaikan karya tulis skripsi ini, meskipun hamba banyak melalui lika-liku yang menguji iman. Terima

kasih juga ya Rabbku telah menghadirkan Al-Qur'an serta do'a-do'a yang menjadi penenang dikala hati dan pikiran tak menentu.

2. **Almarhum Ayah Tersayang**, terimakasih banyak untuk Ayah yang telah memberikan dukungan penuh baik secara fisik maupun motivasi, melalui dukungan tersebut penulis berhasil menyelesaikan perjuangan terakhirnya untuk menyelesaikan perkuliahan, ucapan terimakasih tentunya sangat tidak cukup untuk membalas semua kebaikan Ayah. Walaupun tak sempat melihat kebahagiaan ini. Terimakasih dan Selamat Bertemu di kehidupan berikutnya. Ando selalu mendoakan yang terbaik untuk Ayah disana.
3. **Ibu Tercinta**, terimakasih banyak untuk Ibu yang telah memberikan dukungan penuh baik secara fisik maupun motivasi karena dengan dukungan tersebut penulis dapat menyelesaikan perjuangan terakhirnya untuk menyelesaikan studinya, rasa syukur memang tidak cukup untuk menggantikan kebaikan yang telah diberikan selama Ando hidup, Ibu, Ando hanya mampu untuk selalu mendoakan yang terbaik kepada kalian agar selalu diberi kebahagiaan serta kesehatan, dan Ando berharap bisa selalu membuat Ibu bahagia. Terimakasih.
4. **Adik Tercinta, Dea Shinta Putri Wibowo**, terimakasih sudah memberikan dukungan sebagai Adik satu-satunya. Terimakasih sudah memberikan motivasi disaat Ando sedang kesusahan dalam hal apapun, Semoga kita bisa membahagiakan Ibu Tercinta, dan semoga Adik Dea sehat selalu.

5. **Keluarga Besar Kusumo Wardoyo**, saya ucapkan terima kasih kepada keluarga besar dari Ayah atau Ibu semuanya. Sekali lagi terima kasih atas semua doa, upaya dan dukungan yang telah diberikan secara langsung maupun tidak langsung. Semoga saya bisa menjaga nama baik keluarga dan menjadikan nama itu lebih baik lagi untuk kita semua
6. **Diri saya sendiri**, terima kasih sudah berjuang dengan maksimal, dan terimakasih mau melewati masa masa terpuruk, semoga mampu mencapai kesuksesan yang diinginkan.
7. **Dr. Yeni Rosilawati, S.IP, S.E, M.M.**. Terima kasih atas semua yang telah Ibu Yeni berikan. Terima kasih selalu bertanya tentang progress bimbingan skripsi, terima kasih telah memberi dorongan untuk penyelesaian skripsi ini, semoga sukses dan sehat selalu, Bu Yeni. Terimakasih untuk semuanya
8. **Frizki Yulianti Nurnisya, S.IP, M.Si., Ph.D.** terima kasih banyak telah memberikan masukan dan saran yang membangun kepada penulis sehingga karya tulis ini menjadi lebih baik lagi.
9. **Dr. Adhianty Nurjanah, S.Sos., M.Si.** terima kasih banyak telah memberikan masukan dan saran yang membangun kepada penulis sehingga karya tulis ini menjadi lebih baik lagi.
10. **M. Arief Budiman, Haiban Aryogi** dan semua pihak **Petakumpet Creativelab**, terimakasih sudah menerima saya menjadi mahasiswa magang disana, dan sekali lagi terimakasih Petakumpet Creativelab sudah menjadi keluarga baru di kehidupan saya.

11. **Dosen-dosen Ilmu Komunikasi UMY**, kepada semua dosen di prodi Ilmu Komunikasi UMY, terima kasih bapak, ibu, mas, dan mbak yang telah senantiasa membagikan ilmu dan pengetahuannya. Terima kasih atas segala ilmu, wawasan, dan pengalamannya yang telah dibagikan di kelas maupun di luar kelas. Ini adalah pengalaman dan pengetahuan yang luar biasa. Semoga bapak, ibu, mas, dan mbak memiliki karir yang lebih baik ke depannya, selalu diberikan kesehatan oleh Allah SWT sehingga dengan senantiasa berbagi ilmunya.

12. **ACC SQUAD, Kurniawan Empire, Valorant Have fun** terima kasih sudah menemani untuk sejenak menyegarkan pikiran di malam hari hingga pagi tiba, terimakasih sudah berbagi keluh kesah kehidupan, terimakasih sudah saling support dalam perkuliahan dan skripsi ini, tetap semangat dan fair play. **Budi, Dhanar, Andra, Dafin, Sagab, Angga, Arifin, Burhan, Adnan, Mas Yogi, Mas Afra, Alfian, Vahri, Danar Fadila, Arjun, Luki, Abe, Kocan, July, Anjel, Ega, Kiki, Ambon, Elpan, Fauzi, Rafly, Erik, Irpan, Jabar Ashan, Wahyu.**

13. **Sobat Magang PTUP**, terima kasih sudah menjadi support sistem selama tiga bulan lebih, terimakasih sudah bisa ikut berproses dalam pembuatan video KAI, dan Brandbook Ambon, terimakasih sudah memberikan inside baru mengenai perkuliahan dan dunia kerja agensi, semoga tetap kreatif. **Mas Yogi, Mas Afra, Mbak Vita, Mas Prian, Andra, Alfian, Risa, El lang, Elang**

14. **Teman Seperjuangan**, Rizky tekek, Alfian Kawat terimakasih telah berjuang bersama dan banyak sekali membantu
15. **Budhe Coffee**, terima kasih sudah menjadi tempat untuk mengerjakan skripsi ini, menjadi tempat kumpul untuk sekedar berdiskusi, semoga Budhe Coffee segera buka kembali, dan sukses kedepannya.
16. **NH Record**, terima kasih sudah menjadi tempat untuk mengerjakan skripsi ini dan tempat untuk mencari inspirasi baru dalam hal skripsi, perkuliahan, dan kehidupan, semoga kedepan menjadi studio rekam nasional.
17. **Suar Picture**, terima kasih banyak atas semua dukungannya, terimakasih sudah menjadi tempat untuk sedikit mencari penghasilan dan berkarya, semoga kedepannya lebih baik lagi.
18. **Tie Dye Entertainment**, terima kasih untuk semua dukungannya, terimakasih untuk menjadi tempat berkarya, tempat untuk mencurahkan ide kreatif, semoga kedepan mendapatkan subscriber lebih banyak lagi.
19. **Anemone**, terima kasih telah menyediakan wadah dalam berorganisasi dan mengajari melestarikan budaya masyarakat dan mengabdikan pada masyarakat.
20. **Para Perat**, terima kasih untuk semua dukungannya, terimakasih telah menemani dalam masa suka duka.
21. Terima kasih kepada semua pihak-pihak yang dengan sangat berjasa kepada penulis dalam proses memulai perkuliahan hingga tahap menyelesaikan skripsi ini.

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT berkat nikmat dan rahmat-Nya, tak lupa sholawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Strategi Customer Relations NH Records dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Tahun 2020-2021” sebagai salah satu syarat meraih gelar Sarjana Strata (S1) jurusan Ilmu Komunikasi. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bimbingan, semangat, motivasi, saran, serta do'a dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Fajar Junaedi, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Yeni Rosilawati, S.IP, S.E, M.M.. selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah memberi semangat dan selalu memotivasi untuk menyelesaikan skripsi sampai akhir.
3. Aswad Ishak, S.IP., M.Si. selaku dosen penguji, yang telah memberikan masukan dan saran yang bermanfaat kepada penulis.
4. Dr. Adhianty Nurjanah, S.Sos., M.Si. selaku dosen penguji, yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun kepada penulis.

5. Segenap dosen Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga, serta wawasan pengetahuan yang luas bagi penulis.
6. Bapak Jono, Bapak Muradi dan Ibu Siti yang selalu memberikan informasi dan bantuan kepada seluruh mahasiswa ilmu komunikasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar.

Yogyakarta, 3 Agustus 2022

Penulis



Oliver Andy Nova

**HALAMAN MOTTO**

**“ Sometimes Loser Get Lucky “ – Toxic Player**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Kajian Teori .....	8
1. <i>Customer Relations Management</i> .....	8
2. <i>Strategi Customer Relationship Management</i> .....	15
3. Loyalitas Pelanggan .....	16
4. WOM ( <i>Word of Mouth Marketing</i> ).....	19
F. Metode Penelitian .....	24
1. Jenis Penelitian.....	24
2. Objek Penelitian .....	25
3. Sumber Data.....	25
4. Teknik Pengumpulan Data.....	25
5. Teknik Analisis Data.....	27
6. Uji Validitas Data.....	28
BAB II PROFIL NH <i>RECORDS</i> .....	30
A. Sejarah Perusahaan .....	30
B. Profil Perusahaan .....	31
C. Struktur Organisasi .....	35
D. Tupoksi .....	35
E. Visi dan Misi.....	35
1. Visi .....	35
2. Misi.....	35

F. Rewards.....	35
BAB III SAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA .....	37
A. Sajian Data.....	37
1. Perencanaan Strategi <i>Customer Relations</i> NH Records Yogyakarta .....	38
2. Pelaksanaan Program <i>Customer Relations Marketing</i> NH Records Yogyakarta dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.....	40
B. Analisis Data.....	50
1. Perencanaan Strategi <i>Customer Relations</i> NH Records Yogyakarta .....	50
2. Pelaksanaan Program <i>Customer Relations Marketing</i> NH Records Yogyakarta dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.....	52
3. WOM ( <i>Word of Mouth Marketing</i> ).....	64
BAB IV PENUTUP .....	71
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	73
DAFTAR PUSTAKA .....	74
LAMPIRAN.....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo NH Records .....	32
Gambar 2. 2 Instagram NH Records.....	33
Gambar 2. 3 Tampak Depan Studio NH Records.....	33
Gambar 2. 4 Proses Rekaman .....	34
Gambar 2. 5 Postingan Sosial Media NH Records .....	34

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Wawancara .....	77
Lampiran 2 Data Wawancara.....	80

