

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN DESA BAHASA  
SYARIAH BOROBUDUR UNTUK MEMPERTAHANKAN  
LOYALITAS PELANGGAN DI MASA PANDEMI COVID-19**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana Strata 1

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Program Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh :

**SHABRINA (20170530220)**

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

**2023**

#### HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang membuat pernyataan dibawah ini

Nama : Shabrina

NIM : 20170530220

Konsentrasi : Public Relations

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pemasaran Desa Bahasa Syariah  
Borobudur Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di  
Masa Pandemi Covid-19

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 hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi.

Yogyakarta, 17 Juli 2023

  
Shabrina



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. atas ridho-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “Strategi Komunikasi Pemasaran Desa Bahasa Syariah Borobudur Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Masa Pandemi Covid-19”

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terima kasih saya sampaikan kepada:

Bapak Aswad Ishak, S.IP., M.Si., selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini. Seluruh keluarga terutama Bapak dan Ibuk, serta semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah SWT. dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu saya dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.

Yogyakarta, Juli 2023



Shabrina

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Pencapaian ini saya persembahkan untuk keluarga tercinta.

Terutama kepada dua orang hebat dalam hidup saya, Bapak dan Ibuk. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat, dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan. Aku selamanya bersyukur dengan keberadaan kalian sebagai orangtua ku.

Teruntuk kedua kakak saya yang sudah memberi support dalam bentuk apapun itu.

Serta untuk teman-teman baik saya yang sudah membantu dan memberi dukungan agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	2
HALAMAN PENGESAHAN.....	3
KATA PENGANTAR .....	4
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	5
DAFTAR ISI.....	6
ABSTRAK .....	9
BAB I PENDAHULUAN.....	11
A. Latar Belakang .....	11
B. Rumusan Masalah .....	20
C. Tujuan Penelitian.....	20
D. Manfaat Penelitian.....	20
E. Kerangka Teori.....	21
1. Halal <i>Tourism</i> .....	21
2. Hotel Syariah.....	21
3. Loyalitas Pelanggan .....	24
4. Kepuasan Pelanggan .....	25
5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	27
F. Metode Penelitian.....	28
1. Jenis Penelitian.....	29

2.	Bagan Penelitian.....	30
3.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
4.	Subjek dan Objek Penelitian .....	32
5.	Teknik Pengumpulan Data.....	32
6.	Teknik Analisis Data.....	34
7.	Uji Keabsahan Data.....	35
G.	Sistematika Penulisan.....	36
BAB II GAMBARAN UMUM HOMESTAY DESA BAHASA SYARIAH.....		38
A.	Sejarah <i>Homestay</i> Halal .....	38
B.	Logo dan Motto Desa Bahasa Syariah Borobudur.....	40
1.	Logo Desa Bahasa Syariah Borobudur .....	40
2.	Motto Desa Bahasa Syariah Borobudur .....	40
C.	Pelayanan .....	41
D.	Standar Fasilitas <i>Homestay</i> .....	43
1.	Kamar Tidur .....	43
2.	Kamar Mandi.....	44
3.	Peralatan Administrasi .....	45
4.	Penerimaan Tamu.....	46
5.	Tata Graha / House Keeping .....	47
6.	Makanan dan Minuman.....	47
BAB III PEMBAHASAN.....		48
A.	Sajian Data .....	48
1.	Proses Pembuatan Strategi Komunikasi Pemasaran di <i>Homestay</i> Desa Bahasa Syariah .....	49

2. Pelaksanaan Strategi Komunikasi Pemasaran Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan .....	57
3. <i>Complaint Handling</i> .....	68
4. Implementasi <i>Pendekatan CRM (Customer Relationship Management)</i> .....	72
5. Tahap Evaluasi Pelaksanaan Strategi Komunikasi Pemasaran Homestay Desa Bahasa Syariah dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan .....	77
B. Analisis Data .....	78
1. Pelaksanaan Strategi <i>Customer Relations Homestay</i> Desa Bahasa Syariah dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan .....	80
2. <i>Complaint Handling</i> .....	85
3. Implementasi <i>Pendekatan CRM (Customer Relationship Management)</i> .....	87
4. Tahap Evaluasi Pelaksanaan Strategi Komunikasi Pemasaran Homestay Desa Bahasa Syariah dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan .....	88
BAB IV PENUTUP .....	89
A. Kesimpulan .....	89
B. Saran .....	92
DAFTAR PUSTAKA .....	94
LAMPIRAN .....	97