SKRIPSI

STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* PT MAVINDO PRATAMA DALAM MENDAPATKAN KEPERCAYAAN UNTUK MENANGANI PENYELENGGARAAN SUATU EVENT

(Studi Deskriptif Strategi *Customer Relations* PT Mavindo Pratama dalam Mendapatkan Kepercayaan untuk Menangani Penyelenggaraan Suatu Event)

CUSTOMER RELATIONS STRATEGY OF PT MAVINDO PRATAMA IN IMPROVING CUSTOMER TRUST TO HANDLE AN EVENT

(A Descriptive Study Customer Relations of PT Mavindo Pratama in Improving Customer Trust To Handle An Event)

Disusun oleh :

UTAMI CAHYANING TIAS
20010530025

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

STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* PT. MAVINDO PRATAMA DALAM MENDAPATKAN KEPERCAYAAN UNTUK MENANGANI PENYELENGGARAAN SUATU EVENT

(Studi Deskriptif Strategi *Customer Relations* PT Mavindo Pratama dalam Mendapatkan Kepercayaan untuk Menangani Penyelenggaraan Suatu Event)

CUSTOMER RELATIONS STRATEGY OF PT. MAVINDO PRATAMA IN IMPROVING CUSTOMER TRUST TO HANDLE AN EVENT

(A Descriptive Study Customer Relations of PT Mavindo Pratama in Improving Customer Trust To Handle An Event)

SKRIPSI

Skripsi disusun sebagai syarat memperoleh Gelar Sarjana Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Spesialis Ilmu Komunikasi konsentrasi *Public Relations* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun oleh :

UTAMI CAHYANING TIAS
20010530025

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

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 : Rabu
Tanggal : 13 April 2006
Pukul : 10.30 WIB
Tempat : Lab. Ilmu Komunikasi B UMY

Susunan Tim Penguji

Ketua

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

Penguji I

Penguji II

(Yoyi Bardhoyati S.IP, SE, MM)

"MOTTO"

Apabila sejak awal kita tahu dimana kita berada dan tahu pula kemana arah yang akan kita tuju, maka kita dapat memutuskan dengan baik apa yang seharusnya kita kerjakan, serta bagaimana kita harus melakukannya
(Abraham Lincoln)

Sesungguhnya hari depanmu lebih baik dari masa lalumu
(Adh-Dhuha:3)

Janganlah kamu bangga dengan keberhasilanmu, tunduk dan merendahlah dihadapan-Nya. Dan sadarlah bahwa keberhasilanmu semata-mata karena kasih dan karunia-Nya

Sesungguhnya dimana ada kesulitan, disitu ada kelapangan
(At-Tin:5)

****

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ***ALLAH SWT***

  Sembah sujud dan syukurku untuk ALLAH SWT atas segala rahmat, karunia dan hidayahNya. Tanpa ridhomu,ya Robbi, skripsi ini tidak akan selesai.

- ***Ayahanda Drs. Suwardjo M.pd***

  Akhirnya aku bisa menyelesaikan tugasku merampungkan kuliah, meskipun sedikit terlambat dari target yang kita rencanakan dulu! Makasih Pak…, Semua ini berkat doa dan dukunganmu.

- ***Ibunda Murtini BA***

  Mami…, akhirnya anakmu yang nakal ini lulus juga. Makasih buat doamu yang tiada pernah berhenti. Kasih sayangmu tak akan pernah tergantikan oleh siapapun. Aku akan berusaha jadi anak yang baik. I love you mam……

- ***Edwin Sudrajat SE***

  Kapanpun aku butuh bantuan, kamu selalu ada. Thank's karena udah ngisi hari-hariku dengan cinta, kasih sayang dan perhatianmu. Aku akan berusaha jadi yang terbaik buat kamu…..

THANKS TO

- **ALLAH SWT**: Puji syukur senantiasa kupanjatkan ke hadiratMu ya Allah, yang telah memberikan rahmat, hidayah, kenikmatan, karunia & perlindungan sehingga skripsi ini bisa selesai.
- **Kedua Orang Tuaku** yang selalu memberiku perhatian, dukungan, cinta dan kasih sayang. Makasih buat doa-doa kalian yang tidak pernah berhenti. Kalian segalanya buat aku, aku akan lebih berbakti pada kalian....
- **Edwin Sudrajat SE**, yang telah ditakdirkan olehNya dalam kesetiaan, kesabaran, dukungan, bantuan & doanya untuk selalu mendampingiku. Jangan pernah berhenti menyayangiku....
- **Soulmateku** (Nita, Reni, Mbak Eko'). Makasih karena kalian selalu nemenin hari-hariku, ngasih support ke aku. Kebersamaan kita akan selalu jadi kenangan indah yang tidak akan terlupakan. Kapan kita maen lagi.... Aku janji datang On Time deh!

  Anita. Baby Blue..., Kamu sahabat terbaikku. Makasih karna kamu selalu ngijinin aku buat maen seharian di kostmu. Jangan bosen dengerin curhatanku yaa... Untuk urusan cowok always ikuti aja apa kata hatimu! Cepetan selesaiin skripsinya, tetep semangat ya, aku mendukungmu!

  Reni. Baby Pink..., akhirnya kita lulus juga! Perjuangan kita nggak sia-sia. Makasih mau nganterin aku kemana-mana. you are my best friend. Kayaknya makin deket aja nih sama honey bunny... Inget tuh yang di Jakarta, he...he..

Mba' Eko. Diantara kita berempat kamu yang paling dewasa & sabar. Makasih buat nasehat-nasehatnya selama ini. Meskipun kamu dah gak di Jogja lagi, tapi persahabatan kita harus tetep terjalin terus. Sukses buat kerjamu yaa...

- **Mas Maman & Mbak Dewi.** Makasih buat doa & dukungannya selama ini, Thank's juga buat hadiahnya yaa,,,. Semoga rumah tangga yang baru kalian bina bisa abadi selamanya, & cepet dapet momongan. amien.....
- **Mr. Arab,** makasih dah nyumbang bantuan buat skripsiku. Thank's juga untuk masa-masa indah yang pernah kamu berikan. Satu Tanya masih tersimpan di benakku, "kenapa kamu hobi banget bikin aku sakit hati?" Jaga diri kamu baik-baik, bersikaplah lebih dewasa, semoga kamu bahagia selalu... Aku sayang kamu...
- **Temen-temen KKN** (Udin, itax, hengki, uzi, ari, wisnu, nita, reni & eko'). Pengalaman selama KKN dulu mungkin nggak terlalu menyenangkan, tapi jangan sampai tali silaturohmi kita terputus lho ya...
- **Temen-temen Komunikasi UMY kelas A 2001.** Kapan kita ngadain makrab lagi?? Kangen nih sama kalian semua... Salam kompak selalu ya.....

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kenikmatan, karunia, perlindungan dan ridhoNya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW.

Syukur Alhamdulillah, akhirnya skripsi dengan judul "Strategi *Customer Relations* PT Mavindo Pratama Dalam Mendapatkan Kepercayaan Untuk Menangani Penyelenggaraan Suatu Event" dapat diselesaikan dan merupakan tugas akhir penulis untuk mendapat 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 terimakasih kepada:

1. Bapak H. Khoirudin Bashori selaku 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. Ibu Tri Hastuti Nur R, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Sovia Sita Sari, S.IP, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Yeni Rosilawati S.IP, SE, MM, selaku dosen penguji yang telah memberi petunjuk dan dukungannya dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama kuliah di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Bapak Hussein, atas kesabarannya mendengarkan keluh kesah para mahasiswa, kebaikannya, dan atas nasehat-nasehatnya selama ini.
8. Bapak Rachmat Hidayat SE, selaku *Managing Director* PT Mavindo Pratama yang telah berkenan mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian di PT Mavindo Pratama.
9. Aning Novianty, selaku *Account Manager* PT Mavindo Pratama yang telah membantu penulis mengurus ijin penelitian.
10. Rosalina Avianty selaku eks *Promotion Division* PT Mavindo Pratama yang telah memberikan informasi kepada penulis.
11. Lourima Retalia S, selaku *Public Relations* PT Mavindo Pratama yang telah memberikan data-data dan informasi kepada penulis.

DAFTAR ISI