

**LOYALITAS PELANGGAN MELALUI STRATEGI *CUSTOMER RELATION*
MANAGEMENT (CMR) DI *SEBELAS COFFEE SHOP* YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Meraih Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi,
Fakultas Sastra, Budaya, Dan Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta



Disusun Oleh:

AJI PANGESTU

1800030179

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS SASTRA, BUDAYA, DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

LOYALITAS PELANGGAN MELALUI STRATEGI *CUSTOMER RELATION MANAGEMENT* (CMR) DI *SEBELAS COFFEE SHOP* YOGYAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Meraih Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas
Sastra, Budaya, Dan Komunikasi
Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta

Oleh:

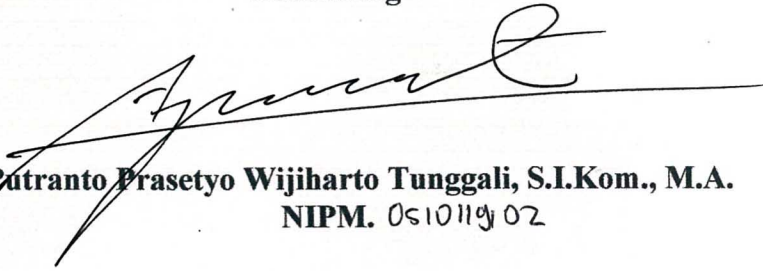
AJI PANGESTU
1800030179

Telah disetujui oleh:

**Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra,
Budaya, dan Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan dan dinyatakan telah
memenuhi syarat untuk diujikan**

Yogyakarta, 18 Juli 2024

Pebimbing


Ade Putranto Prasetyo Wijiharto Tunggal, S.I.Kom., M.A.
NIPM. 051011902

HALAMAN PENGESAHAN

LOYALITAS PELANGGAN MELALUI STRATEGI *CUSTOMER RELATION MANAGEMENT* (CMR) DI *SEBELAS COFFEE SHOP* YOGYAKARTA

SKRIPSI

Oleh:

AJI PANGESTU
1800030179

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi pada 12 Agustus 2024 dan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra, Budaya, dan Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan

SUSUNAN PANITIA UJIAN SKRIPSI:

1. Ketua : Ade Putranto Prasetyo W. T., S.I.Kom., M.A
2. Penguji 1 : Muhammad Thoyib Amali, S.I.Kom., M.I.Kom
3. Penguji 2 : Arif Ardy Wibowo, S.Sn., M.Sn



Yogyakarta, 12 Agustus 2024
Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Sastra, Budaya, dan Komunikasi
Dekan



Wajiran, S.S., M.A., Ph.D.
NIPM 19791218 200309 111 0900733

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aji Pangestu

Nim : 1800030179

Judul : **LOYALITAS PELANGGAN MELALUI STRATEGI
CUSTOMER RELATION MANAGEMENT (CMR) DI SEBELAS COFFEE
SHOP YOGYAKARTA**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya diajukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) merupakan hasil pekerjaan saya sendiri, bukan karya yang sudah diajukan di perguruan tinggi lain kecuali bagian bagian tertentu yang saya kutip sebagai acuan dengan tata cara dan etika penulisan karya ilmiah, bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar benarnya.

Yogyakarta, 27 Agustus 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Fitrinanda An Nur, S.I.Kom., M.A.
NIPM. 199306052018100111311335

Yang menyatakan



Aji Pangestu
NIM. 1800030179

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Aji Pangestu

Nim : 1800030179

Email : aji1800030179@webmail.uad.ac.id

Fakultas : Sastra Budaya, dan Komunikasi

Program studi : Ilmu Komunikasi

Judul Tugas Akhir : **LOYALITAS PELANGGAN MELALUI STRATEGI
CUSTOMER RELATION MANAGEMENT (CMR) DI SEBELAS COFFEE
SHOP YOGYAKARTA**

Dengan ini menyatakan bahwa

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan dan penelitian/implementasi saya sendiri. Tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia

menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, Agustus 2024



Aji Pangestu
NIM. 1800030179

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

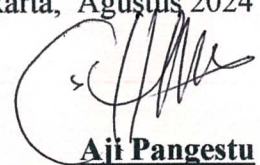
Nama : Aji Pangestu
NIM : 1800030179
Email : aji1800030179@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Sastra Budaya, dan Komunikasi
Program studi : Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : **LOYALITAS PELANGGAN MELALUI STRATEGI
CUSTOMER RELATION MANAGEMENT (CMR) DI SEBELAS COFFEE SHOP
YOGYAKARTA**

Dengan ini saya menyerahkan hak Sepenuhnya Kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya seni ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut.

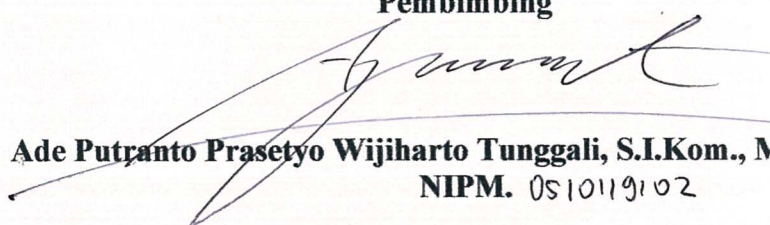
Saya (~~mengizinkan~~/~~tidak mengizinkan~~) karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, Agustus 2024


Aji Pangestu
NIM. 1800030179

Mengetahui,
Pembimbing


Ade Putranto Prasetyo Wijiharto Tunggal, S.I.Kom., M.A.
NIPM. 0510119102

MOTTO HIDUP

Makan untuk hidup, bukan hidup untuk makan

Musonius Rufus

Growth and comfort cannot coexist

Ginni Rometty

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan hidayahnya berupa kekuatan, kesehatan, dan akal pikir sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan penuh rasa bahagia dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya, penulis persembahkan untuk mereka :

1. Dapo (Abah) dan Almarhumah Saimah (Uma), karena tidak ada henti-hentinya memberikan dukungan dan do'anya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih kembali yang tentu tidak akan pernah cukup.
2. Bapak dan Ibu Dosen pengajar, pembimbing, dan penguji yang dengan murah hati sudah memberikan waktunya untuk memberikan arahan kepada saya, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan penulisan yang lebih baik. Rasa terima kasih atas kebaikan dan kemurahan Bapak dan Ibu.
3. Keluarga besar Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan, Semoga kita bisa selalu menjaga nama baik dan membanggakan Almameter tercinta dimanapun berada.
4. Kakak saya Saonah, Agus Arifin dan adikku tersayang Anisa Nur Afifah. Terima kasih atas cinta dan dukungan kalian.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *"Loyalitas Pelanggan Melalui Strategi Customer Relation Management (CRM) Di Sebelas Coffee Shop Yogyakarta"* sebagai syarat untuk memperoleh gelar S1 progran studi Ilmu Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, baik berupa ide, bimbingan, arahan dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, penulis sangat menyadari bahwasannya skripsi ini masih banyak sekali kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis ucapkan rasa hormat dan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Muchlas Arkanuddin, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Wajiran, S.S., M.A., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sastra, Budaya dan Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
3. Fitrinanda An Nur, S.I.Kom., M.A. selaku Kepala Progam Studi Ilmu Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
4. Ade Putranto Prasetyo Wijiharto Tunggal, S.I.Kom., M.A. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang sudah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Muhammad Tholib Amali, S.I.Kom., M.I.Kom. selaku Dosen penguji 1 yang telah memberikan masukan dan bimbingan.
6. Arif Ardy Wibowo, S.Sn., M.Sn. selaku Dosen penguji 2 yang telah memberikan masukan dan bimbingan.
7. Bapak/Ibu Dosen di Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
8. Aditya selaku kepala Marketing Komunikasi Sebelas Coffee Yogyakarta.
9. Orang Tua peneliti Bapak Sariman dan Saimah serta keluarga besar yang sudah memberikan kepercayaan, semangat, dan cinta kasih tanpa henti.
10. Teman-Teman Sapen, terima kasih sudah memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Kolektif "The Borneo Tribe" yang selalu menemani dan memberikan dukungannya kepada penulis.
12. Kesi Kosasi, Terima kasih sudah berbagi pengalaman dan selalu mengingatkan penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

Yogyakarta, 27 Agustus 2024

Aji Pangestu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
MOTTO HIDUP.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Kajian Pustaka (Penelitian Terdahulu dan Kerangka Teori)	6
F. Kerangka Pemikiran	29
G. Metode Penelitian.....	30
BAB II DESKRIPSI UMUM	37
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Hasil Penelitian	44
B. Pembahasan Penelitian	62
BAB V PENUTUP	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	76

INTISARI

Customer Relationship Management (CRM) menjadi kunci dalam membangun hubungan yang lebih personal dan berkelanjutan dengan pelanggan. CRM merupakan pendekatan yang berfokus pada manajemen interaksi antara perusahaan dan pelanggan dengan tujuan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Salah satu warung kopi yang biasanya dijadikan tempat beraktifitas seperti mengerjakan tugas, berkumpul, dan bersantai serta mampu bertahan hingga sekarang ini dan berhasil meraih kesuksesan yang lebih besar, adalah Warung Kopi Sebelas atau *Sebelas Coffee Shop* yang berada di Yogyakarta. *Coffee shop* ini merupakan sebuah usaha kuliner yang bergerak melalui warung kopi modern dengan komitmen untuk mengutamakan dan menjaga kualitas rasa dari kopi yang diproduksi.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teknik validasi data yaitu teknik triangulasi data. Adapun lokasi penelitian bertempat di *Sebelas Coffee Shop* Daerah Istimewa Yogyakarta.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan strategi CRM yang efektif sangat berpengaruh dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Melalui tahap akuisisi, *Sebelas Coffee Shop* menciptakan pengalaman positif dengan keramahan dan layanan yang ramah. Pada tahap peningkatan, program loyalitas berbasis poin dan interaksi aktif di media sosial memperkuat keterlibatan pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka. Tahap pemeliharaan dilakukan dengan menganalisis data penjualan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang relevan dan personal. Secara keseluruhan, pendekatan CRM yang komprehensif di *Sebelas Coffee Shop* berhasil menciptakan hubungan yang kuat dengan pelanggan, meningkatkan loyalitas mereka terhadap bisnis.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management*, Loyalitas Pelanggan, Strategi

ABSTRACT

Customer Relationship Management (CRM) is the key to building more personal and sustainable relationships with customers. CRM is an approach that focuses on managing interactions between companies and customers with the aim of increasing customer satisfaction and loyalty. One of the coffee shops which is usually used as a place for activities such as doing assignments, gathering and relaxing and which has been able to survive until now and have achieved greater success, is Warung Kopi Sebelas or Sebelas Coffee Shop in Yogyakarta. This coffee shop is a culinary business that operates through modern coffee shops with a commitment to prioritizing and maintaining the quality of the taste of the coffee produced.

This research is a type of research that uses descriptive qualitative methods. Data collection techniques include interviews, observation and documentation. Researchers used data validation techniques, namely data triangulation techniques. The research location is at Eleven Coffee Shop, Special Region of Yogyakarta.

The results of this research show that implementing an effective CRM strategy is very influential in building and maintaining customer loyalty. Through the acquisition stage, Sebelas Coffee Shop creates a positive experience with hospitality and friendly service. At the scale-up stage, points-based loyalty programs and active interactions on social media strengthen customer engagement and increase their satisfaction. The maintenance stage is carried out by analyzing sales data to develop relevant and personalized marketing strategies. Overall, Elbelas Coffee Shop's comprehensive CRM approach has succeeded in creating strong relationships with customers, increasing their loyalty to the business.

Keywords: *Customer Relationship Management, Customer Loyalty, Strategy*