



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

**STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENJAGA
LOYALITAS KONSUMEN PT. BARAKA
SARANA TAMA CABANG MOJOKERTO**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya, Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Oleh:

Riezky Gilang Fournanda Edy Putra
NIM : 04020520077

Dosen Pembimbing :

Prof. Dr.H. Aswadi, M.Ag
NIP. 196004121994031001

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA

2023

PERNYATAAN OTENSITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Riezky Gilang Fournanda Edy Putra

NIM : 04020520077

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENJAGA LOYALITAS KONSUMEN PT. BARAKA SARANA TAMA CABANG MOJOKERTO”** adalah benar adalah karya sendiri. Hal yang bukan termasuk karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima hukuman dan sanksi akademik.

Surabaya, 12 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Riezky Gilang Fournanda Edy Putra

04020520077

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Riezky Gilang Fournanda Edy Putra
NIM : 04020520077
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : "Strategi Komunikasi dalam Menjaga Loyalitas
Konsumen PT. Baraka Sarana Tama Cabang
Mojokerto"

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 12 Januari 2024
Menyetujui
Dosen Pembimbing,



Prof. Dr.H. Aswadi, M.Ag

NIP. 196004121994031001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Strategi Komunikasi Dalam Menjaga Loyalitas Konsumen
PT. Baraka Sarana Tama Cabang Mojokerto

SKRIPSI

Disusun oleh Rizcky Gilang Fournanda Edy Putra

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata
Satu pada tanggal 07 Maret 2024

Penguji I

Prof. Dr. H. Aswadi, M. Ag
NIP. 196054121994031001

Penguji II

Dr. Hj. Lilik Hamidah, S. Ag, M. Si
NIP. 197312171998032002

Penguji III

Dr. Agoes Moer Moerad, SH, M. Si
NIP. 197008252005011004

Penguji IV

Advan Navis Zubaidi, S. ST, M. Si
NIP. 198311182009011005

Surabaya, 14 Maret 2024

Dehan dan Komunikasi



Arif, S. Ag, M. Fil. I
NIP. 1971998031001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : RIEZKY GILANG FOURNANDA EDY PUTRA
NIM : 04020520077
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Ilmu Komunikasi
E-mail address : 04020520077@student.uinsby.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul : Strategi Komunikasi Dalam Menjaga Loyalitas Konsumen
PT. Baraka Sarana Tama Cabang Mojokerto

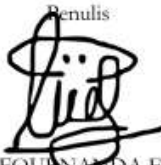
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya,

Penulis



(RIEZKY GILANG FOURNANDA EDY PUTRA)

ABSTRAK

Riezky Gilang Fournanda Edy Putra, 04020520077, 2023. Strategi Komunikasi dalam Menjaga Loyalitas Konsumen PT. Baraka Sarana Tama Cabang Mojokerto.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses strategi komunikasi PT. Baraka Sarana Tama cabang Mojokerto dalam menjaga loyalitas konsumen mereka. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi. Selain itu, penelitian ini mengumpulkan data penelitian melalui proses wawancara, observasi, serta penelitian terdahulu yang relevan dengan didukung oleh teori manajemen strategi Fred R. Davis yang mengemukakan tiga tahapan strategi yaitu perumusan, pelaksanaan dan evaluasi dari strategi tersebut.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh PT. Baraka Sarana Tama cabang Mojokerto dalam menjaga loyalitas konsumen yaitu melewati tiga tahapan yaitu analisis dan perancangan strategi, pelaksanaan strategi dan evaluasi strategi. Agar dapat menjaga loyalitas konsumen mereka dengan baik, pihak PT. Baraka Sarana Tama menggunakan komunikasi langsung dengan pendekatan personal agar perusahaan memiliki ikatan yang intens dan keberlanjutan.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Komunikasi Personal, Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

Riezky Gilang Fournanda Edy Putra, 04020520077, 2023.
Communication Strategy in Maintaining Consumer Loyalty PT.
Baraka Sarana Tama Mojokerto Branch.

This research aims to find out how the communication strategy process of PT. Baraka Sarana Tama Mojokerto branch in maintaining the loyalty of their consumers. The type of research used in this research is descriptive qualitative research with a phenomenological approach. Apart from that, this research collects research data through the process of interviews, observations, and relevant previous research supported by Fred R. Davis's strategic management theory which suggests three stages of strategy, namely formulation, implementation and evaluation of the strategy.

The results of this research indicate that the communication strategy carried out by PT. Baraka Sarana Tama Mojokerto branch in maintaining consumer loyalty goes through three stages, namely strategy analysis and design, strategy implementation and strategy evaluation. In order to properly maintain consumer loyalty, PT. Baraka Sarana Tama uses direct communication with a personal approach so that the company has intense and sustainable ties.

Keywords: Communication Strategy, Personal Communication, Consumer Loyalty.

المستخلص

ريزكي جيلانج فورناندا إيدي بوترا، 04020520077، 2023. استراتيجية فرع بركة سارانا تاما موجوكرتو PT. الاتصال في الحفاظ على ولاء المستهلك

فرع بركة PT. يهدف هذا البحث إلى معرفة كيفية عملية استراتيجية الاتصال في سارانا تاما موجوكرتو في الحفاظ على ولاء عملائها. ونوع البحث المستخدم في هذا البحث هو البحث النوعي الوصفي ذو المنهج الظاهري. بالإضافة إلى ذلك، يجمع هذا البحث بيانات البحث من خلال عملية المقابلات والملاحظات والأبحاث السابقة ذات الصلة المدعومة بنظرية الإدارة الإستراتيجية لفريد ر. ديفيس والتي تقترح ثلاث مراحل للاستراتيجية، وهي صياغة الإستراتيجية وتنفيذها وتقييمها

يمر PT. تشير نتائج هذا البحث إلى أن استراتيجية الاتصال التي نفذتها شركة فرع بركة سارانا تاما موجوكرتو في الحفاظ على ولاء المستهلك بثلاث مراحل وهي تحليل وتصميم الإستراتيجية، وتنفيذ الإستراتيجية وتقييم الإستراتيجية. من تستخدم بركة سارانا تاما PT. أجل الحفاظ على ولاء المستهلك بشكل صحيح التواصل المباشر بنهج شخصي بحيث تتمتع الشركة بعلاقات قوية ومستدامة

الكلمات المفتاحية: استراتيجية الاتصال، الاتصال الشخصي، ولاء المستهلك

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TIM PENGUJIError! Bookmark not defined.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... iii

PERNYATAAN OTENSITAS SKRIPSIError! Bookmark not defined.

ABSTRAK vi

KATA PENGANTAR..... ix

DAFTAR ISI..... xi

DAFTAR GAMBAR..... xiv

BAB I..... 1

PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang..... 1

B. Rumusan Masalah..... 8

C. Tujuan Penelitian 8

D. Manfaat Penelitian 9

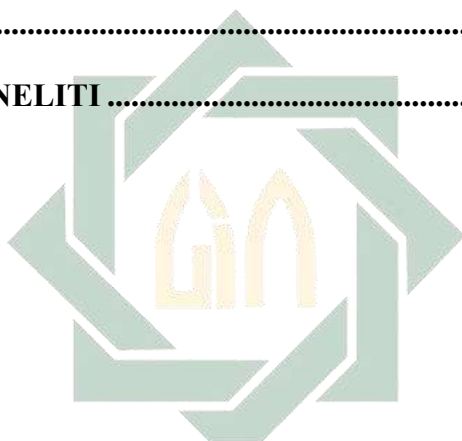
E. Definisi Konsep..... 9

F. Sistematika Pembahasan 14

BAB II..... 16

KAJIAN TEORI	16
A. Kajian Pustaka.....	16
B. Kerangka Berpikir.....	36
C. Strategi Komunikasi dalam Menjaga Loyalitas Konsumen dalam Perspektif Islam.....	43
D. Penelitian Terdahulu yang Relevan	46
BAB III.....	48
METODE PENELITIAN.....	48
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	48
B. Subjek dan Lokasi Penelitian	49
C. Jenis dan Sumber Data.....	49
D. Tahapan Penelitian.....	50
E. Teknik Pengumpulan Data.....	52
F. Teknik Validasi Data	53
G. Teknik Analisis Data.....	55
BAB IV	57
HASIL DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum PT. Baraka Sarana Tama Cabang Mojokerto	57
B. Penyajian Data dan Analisis	62
C. Pembahasan Hasil Penelitian	75
BAB V.....	88

KESIMPULAN DAN SARAN	88
A. Kesimpulan	88
B. Rekomendasi	89
C. Keterbatasan Penelitian.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	96
BIOGRAFI PENELITI	111



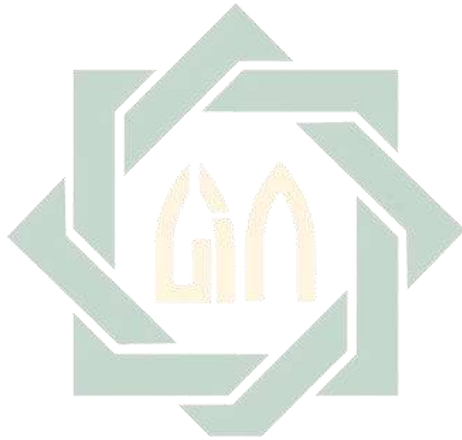
UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Model Manajemen Strategis

Gambar 2 : Kerangka Pemikiran

Gambar 3 : Logo PT. Baraka Sarana Tama



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Haryono, Cosmas Gatot, Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi (Cv Jejak (Jejak Publisher), 2020)
- Helaluddin, And Hengki Wijaya, Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik (Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019)
- Larasati, Sri, Manajemen Sumber Daya Manusia (Deepublish, 2018)
- M.M, Nur Cahyadi, S. St, I. Nyoman Tri Sutaguna M.Par S. St Par, Imelda Tamba Mm Se, Dr Gatot Wijayanto Csea S. E. , M. Si , Ciar, Revi Sesario M.M S. Hut, Khasanah M.Pd S. Pd , M. Kom, And Others, Konsep Dasar Manajemen Strategi (Cendikia Mulia Mandiri, 2023)
- M.Pd, Imam Gunawan, S. Pd, Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik (Bumi Aksara, 2022)
- M.Si, Dr Rukin, S. Pd, Metodologi Penelitian Kualitatif (Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia)
- Ritonga, Zuriani, Buku Ajar Manajemen Strategi (Teori Dan Aplikasi) (Deepublish, 2020)
- Rorong, Michael Jibrael, Fenomenologi (Deepublish, 2020)
- Suherman, Asep, “Manajemen Strategi”, Drestanta Pelita Indonesia Press, 2022
<[http://Badanpenerbit.Org/Index.Php/Dpipress/Article/V
iew/89](http://Badanpenerbit.Org/Index.Php/Dpipress/Article/View/89)> [Accessed 25 September 2023]
- Yam, Jim Hoy, Manajemen Strategi: Konsep & Implementasi (Nas Media Pustaka, 2020)

Costa, Shara M. Da, Liliweri Aloysius, And Petrus A. Andung, 'Strategi Komunikasi Komunitas Film Kupang', Jurnal *Communio: Jurnal Jurusan Ilmu Komunikasi*, 10.2 (2021), 202–16
<<https://doi.org/10.35508/jikom.v10i2.3691>>

Ma'rufah, Afni, 'Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Pendidikan', *Edukasia: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4.2 (2023), 813–22
<<https://mail.jurnaledukasia.org/index.php/edukasia/article/view/355>> [Accessed 1 October 2023]

M.M, Dr Anis Marjukah, S. E., *Konsep Dasar Manajemen Jasa (Cendikia Mulia Mandiri, 2023)*

Msp, Dr Irene Silviani, And Prabudi Darus M. Ikom S. Sos, *Strategi Komunikasi Pemasaran Menggunakan Teknik Integrated Marketing Communication (Imc) (Scopindo Media Pustaka, 2021)*

Mukarom, Zaenal, 'Teori-Teori Komunikasi'

Razak, Warni Tune Sumar Dan Intan Abdul, *Strategi Pembelajaran Dalam Implementasi Kurikulum Berbasis Soft Skill (Deepublish, 2016)*

Sari, A. Anditha, *Komunikasi Antarpribadi (Deepublish, 2017)*

'Strategi Komunikasi Komunitas Virtual Dalam Mempromosikan Tangerang Melalui Media Sosial | Jurnal Penelitian Komunikasi'
<<https://jpk.kominfo.go.id/index.php/jpk/article/view/523>> [Accessed 1 October 2023]

Toruan, Rialdo Rezeky M. L., 'Proses Implementasi Word Of Mouth Dalam Strategi Komunikasi Pemasaran La Perla Plaza Senayan', *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 1.1 (2018), 155–66 <<https://doi.org/10.32509/Pustakom.V1i1.551>>

Yunus, Eddy, *Manajemen Strategis* (Penerbit Andi)

Adhari, Iendy Zelviean, *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (Cv. Penerbit Qiara Media, 2021)

Azis, Abd., 'Pengaruh Citra Merek Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Sim Card Telkomsel (Studi Pada Pengguna Sim Card Telkomsel Di Ampana Kota)', *Jurnal Ekonomi Trend*, 7.1 (2019), 71–82 <<https://doi.org/10.31970/Trend.V7i1.174>>

Bairizki, Ahmad, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Tinjauan Strategis Berbasis Kompetensi) - Jilid 1* (Pustaka Aksara, 2020)

Chairunnisa, Chairunnisa, 'Strategi Komunikasi Majelis Taklim Al-Munawwar Dalam Mempertahankan Eksistensi Program Kepada Jamaah (Studi Di Rt 17 Kelurahan Jalan Gedang Kota Bengkulu)' (Unpublished Undergraduate, Uin Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2023) <<http://repository.uinfasbengkulu.ac.id/1537/>> [Accessed 9 January 2024]

Dewi, Stefani Christina Kurnia, And Arthik Davianti, 'Stakeholder Engagement Sebagai Praktik Csr Dan Pengungkapannya Pada Kelompok Usaha Lippo Group', *International Journal Of Social Science And Business*, 3.4 (2019), 444–55 <<https://doi.org/10.23887/ijssb.V3i4.21506>>

- Lianjani, Aprilia, 'Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Selatan Dalam Mensosialisasikan Program Smart City' (Unpublished Bachelorthesis, Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018) <<https://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Handle/123456789/41377>> [Accessed 9 January 2024]
- Muzammil, Abdul, Mukhlis Yunus, And Nurdasila Darsono, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Pt. Telkom Indonesia Di Banda Aceh Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi', Jurnal Manajemen Inovasi, 8.3 (2018) <<https://doi.org/10.24815/jmi.v8i3.9342>>
- 'Qur'an Kemenag' <<https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/2?from=1&to=286>>
- 'Qur'an Kemenag' <<https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/94?from=1&to=8>>
- Rahim, H Abd Rahman, And Enny Radjab, 'Lembaga Perpustakaan Dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar'
- Sari, Anjar, 'Penerapan E-Marketing Menggunakan Model Oohdm Dan Strategi Marketing 7p (Studi Kasus : Sudden Inc)', Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi, 3.4 (2022), 80–85 <<https://doi.org/10.33365/jtsi.v3i4.1899>>

Sofia, Adelia Azka, And Arif Hartono, 'Analisis Pengaruh Loyalitas Merek Dan Preferensi Merek Terhadap Niat Pembelian Ulang Smartphone Pada Generasi Z', E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana, 2022, 1014 <<https://doi.org/10.24843/Eeb.2022.V11.I08.P13>>

Strategic Management In Action (Gramedia Pustaka Utama)

Yulianto, ElsyA Amanda, 'Strategi Komunikasi Jabar Digital Service Melalui Aplikasi Pusat Informasi & Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (Pikobar)' (Unpublished Other, Universitas Komputer Indonesia, 2022) <https://doi.org/10/Unikom_Elsyaamandayulianto_41818072_Babiv.Pdf>



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A