

**ANALISIS MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN WARUNG CAJANG
NGOPI CILENDEK BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Universitas Pakuan**

**Disusun Oleh:
AJI HASAN NEVOTRA
044116488**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
OKTOBER 2021**

HALAMAN PENGESAHAN

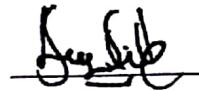
Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Aji Hasan Nevotra
NPM : 044116488
Judul : Analisis Manajemen Hubungan Pelanggan Warung Can
Ngopi Cilendek Barat

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Peuguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan Bogor.

DEWAN PENGUJI Menyetujui

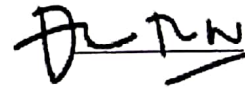
Pembimbing I : Muslim.M.Si
NIK: 1 0909 048 513



Pembimbing II : Ismail Taufik Rusfien, M.Si
NIK. 1.1215 047 681



Pembaca : Dr.David Rizar Nugroho, M.Si
NIK. 1.0909 048 514



Ditetapkan di : Bogor
Tanggal: : 19 Oktober 2021

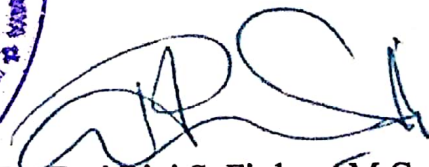
Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya



Dr. Henny Suharyati, M.Si
NIK : 1.9600 607.199009.2.001



Ketua Program Studi



Dr. Dwi Rini S. Firdaus, M.Comn
NIK. 1.0113 001 607

ABSTRAK

AJI HASAN NEVOTRA 044116488. 2021. Analisis Manajemen Hubungan Pelanggan Warung Can Ngopi Cilendek Barat. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan Bogor. Dibawah Bimbingan: Muslim dan Ismail Taufik Rusfien

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen hubungan pelanggan yang dilakukan warung can ngopi dan mengetahui secara jelas bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dengan manajemen hubungan pelanggan warung can ngopi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Untuk teknik pengambilan sampel digunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis model interaktif yang menggunakan tiga komponen utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk memperoleh data dengan tingkat validitas yang tinggi digunakan metode triangulasi data dengan sumber.

Dari hasil penelitian menunjukkan melaksanakan manajemen hubungan pelanggan yang dilakukan Warung can ngopi dilakukan dengan beberapa langkah yaitu 1) Sarana dan Prasarana, Penampilan fisik, sarana dan prasarana Warung Can Ngopi dengan memfasilitasi tepat yang rapih, bersih, tata ruang yang sangat rapih, 2) Kualitas produk, warung can ngopi telah berusaha memberikan kualitas produk dengan sangat baik sesuai dengan standar yang telah ditentukan untuk membuat pelanggan puas, 3) Harga, Dalam menjalankan strategi harga yaitu dengan program promo khusus dengan harga spesial untuk pelanggan, 4) *Service Quality*, perusahaan dalam menerapkan *service quality* dilihat dari aspek sumber daya manusia yaitu dengan merekrut dan melatih karyawan sehingga mampu berkomunikasi dengan pelanggan dengan baik. Dalam pengukuran Kepuasan Pelanggan Warung Can Ngopi dengan 1) Sistem Keluhan dan Saran dengan menyediakan media keluhan atau saran yang disediakan Warung Can Ngopi yaitu bisa melalui kotak kritik dan saran, kontak personal, media telekomunikasi SMS (*Short Message Service*), 2) Survei Kepuasan Pelanggan, Survei kepuasan pelanggan yang Warung Can Ngopi lakukan yaitu dengan umpan balik.

Kata Kunci : Manajemen Hubungan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.