

**STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN PENERAPAN SERVICE EXCELLENCE
COLORTONES KOFFIE & STUDIO**

SKRIPSI



Disusun Oleh:
Malika Adhis Prasetya
NIM 21.96.2844

**ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
2025**

**STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN PENERAPAN SERVICE EXCELLENCE
COLORTONES KOFFIE & STUDIO**

SKRIPSI



Disusun Oleh:
Malika Adhis Prasetya
NIM 21.96.2844

**ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
PENERAPAN SERVICE EXELLECE COLORTONES KOFFIE & STUDIO**

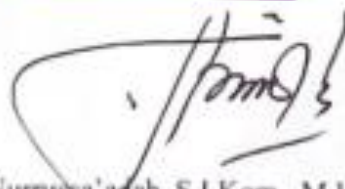
yang dipersiapkan dan disusun oleh

Malika Adhis Prasetya

21.96.2844

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada **5 Maret 2025**

Dosen Pembimbing,



Erfina Nurrussa'adah, S.I Kom., M.I Kom

NIK. 190302361

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN PENERAPAN
SERVICE EXCELLENCE COLORTONES KOFFIE & STUDIO

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Malika Adhis Prasetya

21.96.2844

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Dr Junaidi, S.Ag., M.Hum., M.Kom

NIK. 190302599

Dr Nurbayti, S.I.kom., M.A

NIK. 190302363

Erfina Nurussa'adah, S.I.Kom., M.I.Kom

NIK. 190302361

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

()
Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom.

NIK. 190302125

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 04 Februari 2025



Malika Adhis Prasetya

21.96.2844

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT sang Maha Segalanya, atas seluruh curahan rahmat dan hidayatNya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN PENERAPAN SERVICE EXELLENC COLORTONES KOFFIE & STUDIO DI YOGYAKARTA” ini tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. (Rektor Universitas Amikom Yogyakarta).
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T.,M.Kom. (Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta)
3. Erik Hadi Saputra, S.Kom., M.Eng. (Kaprodi, Universitas Amikom Yogyakarta)
4. Erfina Nurussa'Adah, S.Kom.I., M.I.Kom. (Pembimbing)
5. Colortones Koffie & Studio (Pihak instansi/objek penelitian)
6. Kedua Orang tua penulis, Alm. Mohammad J Prasetya dan Kuswinarti, untuk beliau berdua skripsi ini penulis persembahkan. Terima kasih atas segala kasih sayang yang diberikan dalam membesarkan dan membimbing penulis. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan penulis dapatkan adalah karena dan untuk orang tua penulis
7. Untuk seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Evanri Matthew Silitonga. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Terimakasih atas segala dukungan nya, memberikan semangat , doa, serta

menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini.

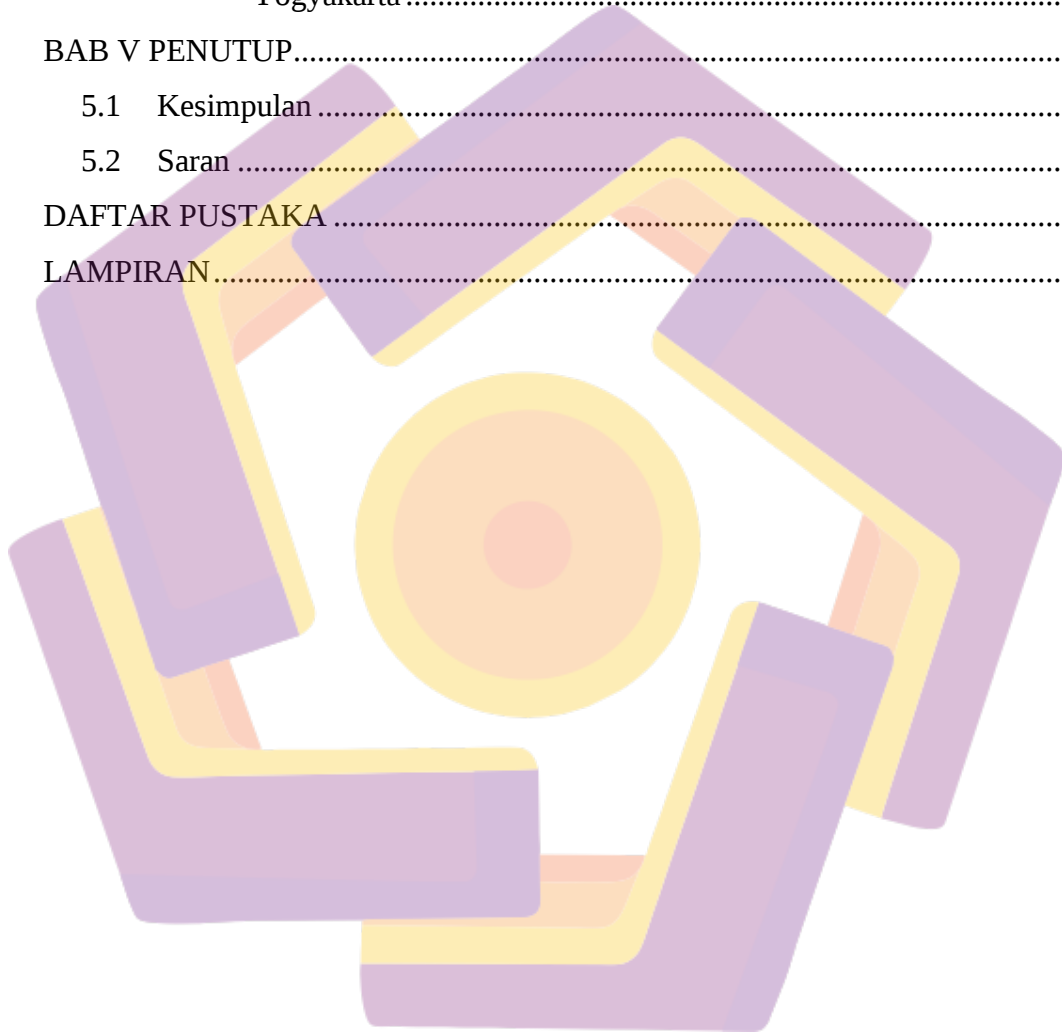
8. Untuk sepupuku, Adisa Putri Atala. Terimakasih atas dukungan dan bantuannya kepada penulis dalam pengerjaan skripsi
9. Untuk sahabatku yang penting juga kehadirannya selama perkuliahan berlangsung Vika, Dila, Iin, Mita, Tika, Tania saya ingin mengucapkan banyak terima kasih sudah setia menemani saya, mendukung saya, dari awal mahasiswa baru hingga semester akhir. Terima kasih atas bantuan nya, doa nya juga terima kasih sudah menjadi teman senang maupun sudah. Saya selalu berdoa kita semua suatu saat akan menjadi orang yang sukses dan bisa membahagiakan orang tua
10. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri karena sudah berjuang sampai saat ini dari segala masalah yang ada saat awal kuliah hingga semester akhir ini dan juga sudah berusaha menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Masalah dan Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Akademis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 <i>Service Excellence</i>	8
2.2.2 Komunikasi Pemasaran.....	10
2.2.3 Loyalitas Pelanggan	13
2.3 Kerangka Konsep.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	16
3.1 Paradigma Penelitian	16
3.2 Pendekatan Penelitian	17
3.3 Metode Penelitian	18

3.4	Sumber Data.....	18
3.4.1	Data Primer	18
3.4.2	Data Sekunder	18
3.4.3	Purposive Sampling	19
3.4.4	Teknik Penentuan Informan.....	19
3.5	Subjek dan Objek Penelitian.....	20
3.5.1	Subjek Penelitian.....	20
3.5.2	Objek Penelitian.....	20
3.6	Waktu dan Tempat Penelitian.....	21
3.6.1	Waktu Penelitian	21
3.6.2	Tempat Penelitian.....	21
3.7	Teknik Analisis Data.....	21
3.8	Teknik Keabsahan Penelitian.....	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		23
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	23
4.2	Lokasi Colortones Koffie & Studio	23
4.3	Profil Informan.....	24
4.3.1	Mas Hary	24
4.3.2	Mas Anas.....	24
4.3.3	Mas Ivo	24
4.3.4	Kak Evanri Matthew	25
4.3.5	Kak Adisa.....	25
4.3.6	Kak Tania.....	25
4.4	Hasil Temuan	25
4.4.1	Strategi Loyalitas	26
4.4.2	Standard Service Excellence dan Bagaimana itu Diterapkan? ...	27
4.4.3	Pelayanan Terbaik Serta Memotivasi Tim.....	28
4.4.4	Evaluasi kinerja.....	29
4.4.5	Loyalitas Hubungannya dengan Service Excellence	31
4.4.6	Bertahan dari Competitor	33

4.4.7 Tantangan Terbesar Pelayanan di Colortones Koffie & Studio Serta Apa Yang Bisa Ditingkatkan	34
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	35
4.5.1 Strategi Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Penerapan Pada Service Excellence di Colortones Koffie & Studio Yogyakarta	35
BAB V PENUTUP.....	39
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN.....	44



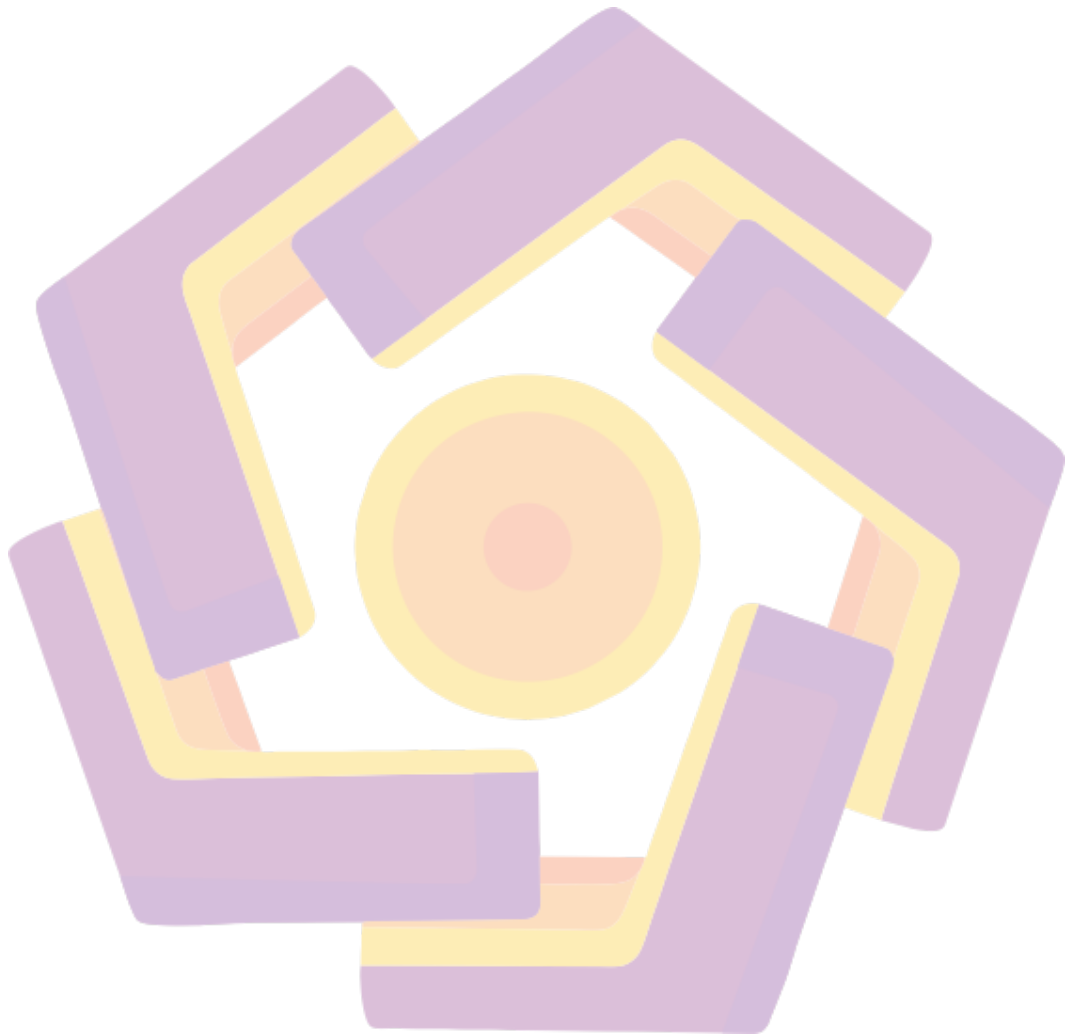
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	19



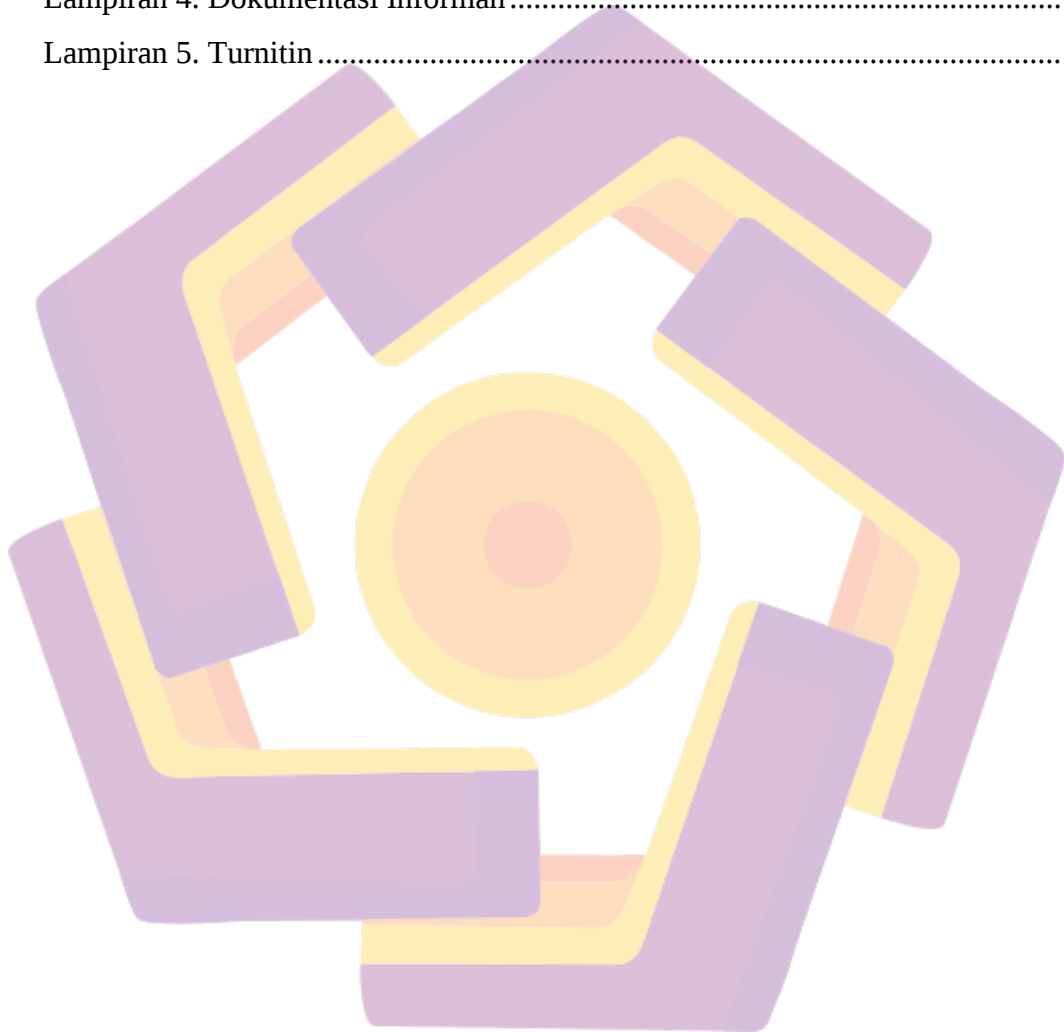
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Lokasi Penelitian.....	23
-----------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	44
Lampiran 2. Daftar Pertanyaan	46
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara	48
Lampiran 4. Dokumentasi Informan	62
Lampiran 5. Turnitin	64



ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi meningkatkan persaingan di sektor Food and Beverage. Perusahaan dituntut untuk lebih kreatif dan inovatif dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan adanya kualitas produk yang harus dijaga. Loyalitas mencerminkan hubungan positif antara pelanggan dan perusahaan, yang mendorong pembelian ulang dan memperkecil kemungkinan pelanggan beralih ke kompetitor. Sebagai upaya mempertahankan loyalitas, Customer Relationship Management menjadi salah satu faktor penting, diikuti dengan, kualitas pelayanan yang meningkat secara konsisten, dan interaksi ramah dari frontliners. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Colortones Koffie & Studio di Yogyakarta dalam meningkatkan loyalitas pelanggan melalui penerapan service excellent serta melihat skala loyalitas konsumen Colortones Koffie & Studio yang sesuai dengan kriteria . Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan data primer sebagai sumber data yang diperoleh dari hasil wawancara dan metode deskriptif kualitatif terhitung selama 1 (Satu) Semester di tahun 2024/2025 di Colortones Koffie & Studio Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara.

Kata kunci: Pelayanan Prima, Loyalitas Pelanggan, Manajemen Hubungan Pelanggan

ABSTRACT

The rapid development of technology increases competition in the Food and Beverage sector. Companies are required to be more creative and innovative in maintaining customer loyalty and product quality that must be maintained. Loyalty reflects a positive relationship between customers and companies, which encourages repeat purchases and minimizes the possibility of customers switching to competitors. As an effort to maintain loyalty, Customer Relationship Management is one of the important factors, followed by, consistently improving service quality, and friendly interaction from frontliners. This research aims to analyze the strategy of di Colortones Koffie & Studio in Yogyakarta in increasing customer loyalty through the application of service excellence and see the scale of Colortones Koffie & Studio consumer loyalty that matches the criteria. This research was conducted with a qualitative approach with primary data as the source of data obtained from interviews and qualitative descriptive methods calculated for 1 (One) Semester in 2024/2025 at Colortones Koffie & Studio Yogyakarta. Data collection was done through interviews.

Keyword: *Service Excellence, Customer Loyalty, Excellent Service, Customer Relationship Management*