

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* PT PELABUHAN INDONESIA III  
(PERSERO) CABANG TANJUNG EMAS SEMARANG DALAM  
MENCIPTAKAN *CUSTOMER LOYALTY***

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan**

**Program Sarjana (S1) Pada Prodi Ilmu Komunikasi**

**Universitas Islam Sultan Agung**



**Penyusun**

**RIVCA YULIA SHOFA**

**31001500332**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS BAHASA DAN ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**

**SEMARANG**

**2019**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rivca Yulia Shofa

NIM : 31001500332

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul :

**Strategi *Customer Relations* PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang  
Tanjung Emas Semarang dalam Menciptakan *Customer Loyalty***

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 16 Juli 2019

Yang Tertanda,



Rivca Yulia Shofa  
NIM. 31001500332

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **Strategi *Customer Relations* PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang dalam Menciptakan *Customer Loyalty***

Nama Penyusun : Rivca Yulia Shofa

NIM : 31001500332

Program Studi : Ilmu Komunikasi

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1**



Hartono, SS, MPd

Semarang, 24 Juli 2019

Sekretaris Fakultas,



Dian Marhaeni K, S.Sos, M.Si

### Dosen Pembimbing:

1. Made Dwi Adnjani, S.Sos, M.Si (



)

2. Dian Marhaeni K, S.Sos, M.Si (



)

## HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Judul Skripsi : *Strategi Customer Relations PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang dalam Menciptakan Customer Loyalty*

Nama Penyusun : Rivca Yulia Shofa

NIM : 31001500332

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1.



Harsono, SS, MPd

Semarang, 24 Juli 2019

Sekretaris Fakultas,

Dian Marhaeni K, S.Sos, M.Si

### Dosen Penguji:

1. Urip Mulyadi, S.I.Kom, M.I.Kom ( )
2. Dian Marhaeni K, S.Sos, M.Si ( )
3. Made Dwi Adnjani, S.Sos, M.Si ( )

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rivca Yulia Shofa

---

NIM : 31001500332

---

Program Studi : Ilmu Komunikasi

---

Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

---

Alamat Asal : Ds. Pakisputih, Kec. Kedungwuni, Kab. Pekalongan

---

No. HP / Email : 085786912273/rivcayulia@gmail.com

---

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\*~~ dengan judul :

**"STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* PT PELABUHAN INDONESIA III  
(PERSERO) CABANG TANJUNG EMAS SEMARANG DALAM MENCIPTAKAN  
*CUSTOMER LOYALTY*"**

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 16 Juli 2019

Yang menyatakan,



Rivca Yulia Shofa

\*Coret yang tidak perlu

## MOTTO

ليس اليتيم الذي قد مات والده بل اليتيم يتيم العلم والأدب

Anak yatim bukanlah orang yang ayahnya telah meninggal, melainkan orang yang tidak mempunyai ilmu dan adab.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi ini ku persembahkan teruntuk:*

*Allah SWT yang senantiasa mencurahkan rahmat kepada setiap hambaNya*

*Kedua orang tua dan keluarga terkasih yang selalu mengiringi perjalananku  
dengan doa dan ketulusan cinta*

*Pendukung setia yang menemani dari awal hingga akhir di masa-masa  
mahasiswa*

*Sahabat-sahabatku yang membantu dan sudi mendengarkan keluh kesahku*

*Dan semua pihak yang memberikan segala bentuk dukungan dalam  
menyelesaikan tugas skripsiku.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Strategi *Customer Relations* PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang dalam Menciptakan *Customer Loyalty*” dengan baik. Adapun maksud dari penelitian skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan kuliah bagi mahasiswa Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi, Program Studi Ilmu Komunikasi.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil, oleh karena itu, kami ingin menyampaikan ucapan terima kasih antara lain kepada :

1. Bapak Hartono, S.S., M.Pd., sebagai Dekan Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi, yang memfasilitasi dengan kebijakan-kebijakannya.
2. Bapak Mubarak, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Made Dwi Adnjani, M.Si, M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing pertama, atas bimbingan dan arahnya hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Ibu Dian Marhaeni, M.Si, selaku Dosen Pembimbing kedua, atas bimbingan dan arahnya hingga tersusunnya skripsi ini.
5. Semua pihak yang tidak disebutkan namanya satu persatu.



Penyusunan skripsi ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan, tidak lupa harapan kami semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi kami.

Semarang, 27 Juni 2019

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rivca Yulia Shofa', enclosed in a light gray rectangular box.

Rivca Yulia Shofa