

**ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN UNTUK
JASA SERVIS DAN SEWA MESIN FOTOKOPI (STUDI
KASUS PADA PERUSAHAAN CV. MITRA GEMILANG)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

Bambang Andi Kusuma Yusuf

1221923003

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2024

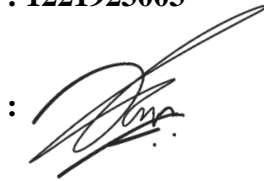
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya ilmiah saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar

Nama : Bambang Andi Kusuma Yusuf

NIM : 1221923003

Tanda Tangan :



Tanggal : 8 Februari 2025


HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Bambang Andi Kusuma Yusuf
NIM : 1221923003
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran untuk Jasa Servis dan Sewa Mesin Fotokopi (Studi Kasus pada Perusahaan CV. Mitra Gemilang)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Adek Risma Dedees, S.S., M.A., M.A. ()

Penguji 1 : Dr. Dessy Kania, B.A., M.A.

Penguji 2 : Suharyanti, M.S.M., Ph.D

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 7 Februari 2025

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran untuk Jasa Servis dan Sewa Mesin Fotokopi (Studi Kasus pada Perusahaan CV. Mitra Gemilang)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Miss Adek Risma Dedees, S.S., M.A., M.A, selaku pembimbing skripsi penulis yang selalu membantu dan memberikan arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
2. Miss Dr. Dessy Kania, B.A., M.A, selaku dosen penguji 1 pada sidang skripsi yang telah memberikan masukan kepada penulis sejak sidang seminar proposal hingga sidang akhir sehingga penulis dapat menyusun penulisan skripsi dengan baik.
3. Ibu Suharyanti, M.S.M, Ph.D., selaku dosen penguji 2 pada skripsi yang telah memberikan banyak masukan dan saran sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan baik.
4. Supandi Yusuf, Sandi Albar, dan Tb. Danny Hari Cahyadi, karena sudah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di CV. Mitra Gemilang dan mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk penulisan skripsi ini.
5. Ahmad Surya Soneda, Muhammad Irfan Widodo, dan Zalfa Iftinan, karena sudah membantu penulis memperoleh data sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak Supandi Yusuf dan Ibu Winarni, selaku orang tua penulis yang sudah membiayai pendidikan penulis serta mendorong dan memotivasi untuk dapat menyelesaikan kuliah S1 penulis.

7. Kak Ayu, Faisal, dan Zidan, selaku saudara penulis yang selalu membantu ketika kesulitan dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
8. Tiara Latifa, Tiara Widhiyantika, Kaimala Zuarni, Muhammad Arrafi, dan Metania Zefanya dan seluruh teman-teman satu kelas di Universitas Bakrie yang telah membantu perkuliahan dan bersedia menjadi teman penulis semasa perkuliahan. Semoga kalian tidak melupakan aku dan semoga karir kalian sukses dan melejit ke titik yang kalian ingin capai.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Saya berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi CV. Mitra Gemilang, Universitas Bakrie, masyarakat luas, dan pembaca penelitian ini.

Jakarta, 8 Februari 2025



Bambang Andi K. Y.

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bambang Andi Kusuma Yusuf
NIM : 1221923003
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN UNTUK JASA SERVIS DAN SEWA MESIN FOTOKOPI (STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN CV. MITRA GEMILANG)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 8 Februari 2025

Yang menyatakan



Bambang Andi Kusuma Yusuf

**ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN UNTUK
JASA SERVIS DAN SEWA MESIN FOTOKOPI (STUDI
KASUS PADA PERUSAHAAN CV. MITRA GEMILANG)**

BAMBANG ANDI KUSUMA YUSUF

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi pemasaran yang diterapkan oleh CV. Mitra Gemilang, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa servis dan sewa mesin fotokopi. Dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif, perusahaan ini dituntut untuk menggunakan pendekatan komunikasi pemasaran yang efektif guna meningkatkan kesadaran, loyalitas, dan jumlah pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, mengacu pada konsep komunikasi pemasaran dan marketing mix 7P (Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence). Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa CV. Mitra Gemilang mengandalkan strategi utama seperti *Word of Mouth Marketing* dan *Personal Selling* untuk menjangkau pelanggan. Namun, implementasi elemen lain seperti *Sales Promotion*, *Event and Experiences*, serta *Public Relations and Publicity* masih perlu ditingkatkan. Fokus pada pelayanan cepat dan berkualitas melalui teknisi yang andal menjadi keunggulan utama perusahaan ini. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas komunikasi pemasaran dan memperluas jangkauan pasar perusahaan, khususnya perusahaan jasa servis dan sewa mesin atau B2B seperti CV. Mitra Gemilang.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi Pemasaran, *Word of Mouth*, *Personal Selling*, *B2B*.

**MARKETING COMMUNICATION STRATEGIES ANALYSIS APPLIED
BY REPAIR SERVICES AND PHOTOCOPY MACHINE RENTAL (A
CASE STUDY OF CV. MITRA GEMILANG)**

BAMBANG ANDI KUSUMA YUSUF

ABSTRACT

This study aims to analyze the marketing communication strategies implemented by CV. Mitra Gemilang, a company engaged in photocopier rental and service. Facing increasingly competitive market conditions, the company is required to adopt effective marketing communication approaches to enhance awareness, loyalty, and customer acquisition. This research employs a qualitative approach using a case study method, referring to the concept of marketing communication and the 7P marketing mix (Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence). Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation. The findings indicate that CV. Mitra Gemilang primarily relies on Word of Mouth Marketing and Personal Selling strategies to reach customers. However, the implementation of other elements such as Sales Promotion, Event and Experiences, and Public Relations and Publicity still needs improvement. A key strength of the company lies in its fast and high-quality service provided by skilled technicians. This study provides strategic recommendations to enhance marketing communication effectiveness and expand the company's market reach, particularly for service and rental businesses operating in a B2B model like CV. Mitra Gemilang.

Keywords: Marketing Communication Strategy, Word of Mouth, Personal Selling, B2B.

DAFTAR ISI

BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan penelitian.....	6
1.4 Manfaat penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Konsep yang Relevan.....	8
2.1.1 Komunikasi Pemasaran.....	8
2.1.2 Marketing Mix 7P.....	9
2.1.3 Business to Business (B2B).....	11
2.2 Penelitian Sebelumnya dan Kebaruan	12
2.2.1 Penelitian Sebelumnya.....	12
2.2.2 Pernyataan Kebaruan	21
2.3 Model Kerangka Pemikiran	21
BAB III: METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Desain dan Pendekatan.....	23
3.2 Objek dan Subjek Penelitian.....	24
3.3 Pengumpulan Data.....	32
3.3.1 Sumber Data	32
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4 Analisis Data	34
3.5 Triangulasi Data.....	34
3.6 Operasionalisasi Konsep	35
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Konteks Penelitian	38
4.1.1 Profile CV. Mitra Gemilang	38
4.2 Penyajian Data.....	39
4.2.1 Komunikasi Pemasaran yang diterapkan oleh CV. Mitra Gemilang.....	39

4.2.2 Marketing Mix 7P untuk Pemasaran CV. Mitra Gemilang	49
4.3 Pembahasan	59
4.3.1 <i>Word of Mouth Marketing</i> dan <i>Personal Selling</i> merupakan strategi utama yang diterapkan oleh CV. Mitra Gemilang.....	60
4.3.2 <i>Sales Promotion, Event and Experiences, Public Relations and Publicity</i> belum diterapkan dengan maksimal oleh CV. Mitra Gemilang.	64
BAB V: SIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran dan Implikasi	68
5.2.1 Saran Teoritis.....	68
5.2.2 Saran Praktis	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Logo CV. Mitra Gemilang	3
Gambar 1.2: Mesin Fotokopi yang Dimiliki oleh CV. Mitra Gemilang	4
Gambar 1.3: Mesin Fotokopi yang Dimiliki oleh CV. Mitra Gemilang	4
Gambar 1.4: Teknisi CV. Mitra Gemilang Mendapatkan Pelatihan Bongkar Mesin Fotokopi	5
Gambar 1.5: Data unit mesin fotokopi yang disewakan CV. Mitra Gemilang dari tahun 2018-2023.....	5
Gambar 2.1: Kerangka pemikiran	22
Gambar 3.1: Supandi Yusuf.....	26
Gambar 3.2: Tb. Danny Hari Cahyadi	27
Gambar 3.3: Sandi Albar.....	28
Gambar 3.4: Ahmad Surya Soneda.....	29
Gambar 3.5: Irfan Widodo	30
Gambar 3.6: Zalfa Iftinan.....	31
Gambar 4.1: Booklet pemasaran CV. Mitra Gemilang.....	41
Gambar 4.2: Mesin fotokopi CV. Mitra Gemilang	50
Gambar 4.3: Mesin fotokopi warna CV. Mitra Gemilang	51
Gambar 4.4: Karyawan CV. Mitra Gemilang melakukan perbaikan mesin	56
Gambar 4.5: Fasilitas yang dimiliki CV. Mitra Gemilang.....	59
Gambar 4.6: Fasilitas mesin printer yang dimiliki CV. Mitra Gemilang.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Tabel penelitian sebelumnya.....	15
Tabel 3.1: Data narasumber penelitian.....	25
Tabel 3.2: Operasionalisasi konsep penelitian	35

DAFTAR LAMPIRAN

Transkrip Wawancara Supandi Yusuf	80
Transkrip Wawancara	90
Transkrip Wawancara Sandi Albar	97
Transkrip Wawancara Ahmad Surya Soneda	103
Transkrip Wawancara Muhammad Irfan Widodo	108
Transkrip Wawancara Zalfa Iftinan	111