

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan kegiatan magang di PT. Ardendi Jaya Sentosa tepat pada waktunya. Kegiatan magang yang berlangsung selama empat bulan ini dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial Strata Satu pada Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pelita Harapan Karawaci – Tangerang, Banten.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak telah memberikan dukungan, semangat, dorongan, dan doa dalam menyelesaikan kegiatan magang serta laporan tertulisnya sehingga dapat selesai tepat pada waktunya. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Prof. Aleksius Jemadu, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pelita Harapan.
- 2) Dr. phil. Deborah Simorangkir, B.A., M.S. selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Pelita Harapan.
- 3) Fitria Mayasari S.Sos., M.M.C. selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu dan membimbing Penulis dari semester 1.
- 4) Drs. Palar Pardi Sandjaja SE., MS. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan memberikan banyak masukan kepada Penulis.

- 5) Prida Ariani Ambar A., S.Sos., M.Si selaku Koordinator Tugas Akhir yang banyak membantu dan memberikan masukan kepada Penulis.
- 6) Semua Dosen yang mengajar Penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan dan Staf Karyawan Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah membantu Penulis dalam kegiatan administratif.
- 7) Retno Wulandari selaku *HR & GA Head* yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk melaksanakan magang selama kurang lebih 640jam pada PT. Ardendi Jaya Sentosa - Serpong.
- 8) Atje Sanjaya selaku *Regional Office Head* PT. Ardendi Jaya Sentosa - Serpong yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk melaksanakan magang pada PT. Ardendi Jaya Sentosa - Serpong.
- 9) Yandi Hermanto selaku *Sales Office Head* pada PT. Ardendi Jaya Sentosa – Serpong yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk melaksanakan magang di departemen *Marketing*.
- 10) Lukas Budiman Suwardi sebagai *Senior Supervisor* pada PT. Ardendi Jaya Sentosa - Serpong yang telah membantu dan membimbing Penulis di dalam melaksanakan magang pada PT. Ardendi Jaya Sentosa - Serpong.
- 11) Untung sebagai *Salesman* yang membantu Penulis di dalam melaksanakan magang pada PT. Ardendi Jaya Sentosa - Serpong.
- 12) Heny, Yunita, Sulastri, Tigor, Roby, Juwardi, Muchlis, Adi Maha, Hendri, dah Dadang selaku tim *Marketing* yang juga telah banyak membantu Penulis di dalam melaksanakan magang pada PT. Ardendi Jaya Sentosa - Serpong.

- 13) Semua staf karyawan *Marketing* PT. Ardendi Jaya Sentosa – Serpong yang telah banyak membantu Penulis dalam menjalankan magang pada PT. Ardendi Jaya Sentosa - Serpong.
- 14) Papi, Mami, kakak, adik, serta Randy Januar yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang.
- 15) Teman seperjuangan Elvira Tjandara, Sharlen Suryadi, Inggrid Chan, Audrey Citrawati, Sheila Darmawan, Michael Oktavianus, Mario Sugiarto, Michael Wijaya, Stephanie.
- 16) Teman-teman Aditya Suliantoro, Prisca Gunawan, Shandy Anggawijaya, Cindy Sudartanto, Bernadette Selvia, Fadly Rachman, Lydia Natalia yang telah memberikan semangat dan bantuan kepada penulis.
- 17) Semua pihak yang membantu Penulis yang namanya tidak dapat disebutkan satu per-satu.

Akhir kata Penulis menyadari masih banyaknya kekurangan yang ada di dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Terima kasih.

Karawaci, 03 Agustus 2012

Fuay Dinasutanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN KERJA PRAKTEK

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING KERJA PRAKTEK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI KERJA PRAKTEK

ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan Magang.....	8
1.3. Ruang Lingkup dan Batasan Magang.....	9
1.4. Waktu dan Lokasi Magang.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Komunikasi.....	10
2.1.1. Model Komunikasi.....	11
2.2. Pengertian <i>Integrated Marketing Communication</i>	13
2.3. Fungsi dan Tujuan <i>Integrated Marketing Communication</i>	16
2.4. <i>Marketing Communication Tools</i>	17
2.5. <i>Customer Relationship Management</i>	23
2.6. <i>Customer Life Cycle</i>	29
2.7. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	32
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PELAKSANAAN MAGANG	
3.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	35
3.2. Visi dan Misi PT. Ardendi Jaya Sentosa.....	36
3.3. Tata Nilai (<i>Core Values</i>) PT. Ardendi Jaya Sentosa.....	36
3.4. Struktur Organisasi PT. Ardendi Jaya Sentosa.....	41
3.5. Struktur atau Kedudukan <i>Marketing</i> PT. Ardendi Jaya Sentosa.....	41

3.6. Penggunaan Fase <i>Customer Life Cycle</i> Dalam Pelaksanaan Magang.....	44
BAB IV URAIAN MAGANG DAN PEMBAHASAN	
4.1. Uraian Magang.....	47
4.1.1. Pelaksanaan Magang Lingkup Administrasi.....	48
4.1.2. Pelaksanaan Magang Lingkup Operasional.....	52
4.2. Pembahasan.....	59
4.2.1. <i>Marketing Communication Tools</i>	64
4.2.2. Penggunaan Fase <i>Customer Life Cycle</i> dalam <i>Customer Relationship Management</i>	68
4.2.3. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfactor</i>).....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN A	
LAMPIRAN B	
CURRICULUM VITAE	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Komunikasi Interaksional.....	12
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Ardendi Jaya Sentosa.....	41
Gambar 3.2 Struktur <i>Marketing</i> PT. Ardendi Jaya Sentosa.....	42



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A

Permohonan Izin Magang.....	A-1
Surat Penerimaan Magang.....	A-2
Surat Keterangan Magang.....	A-3
Absensi Bimbingan Magang.....	A-4

LAMPIRAN B

Pendapat Mekanik Dealer.....	B-1
Poster Kontes Display Aki MF.....	B-2
Popup Banner.....	B-3
Pemenang Kontes Display Aki MF.....	B-4

