

**STRATEGI KOMUNIKASI HUBUNGAN
MASYARAKAT LILY PROJECT DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS JASA
PELAYANAN WEDDING ORGANIZER DISAAT
PANDEMI**

SKRIPSI



**OLEH
SURYA DEVI ARSITA
NIM. 1810521007**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

2022

**STRATEGI KOMUNIKASI HUBUNGAN
MASYARAKAT LILY PROJECT DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS JASA
PELAYANAN WEDDING ORGANIZER DISAAT
PANDEMI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Jember untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Sarjana Ilmu Komunikasi

OLEH

SURYA DEVI ARSITA

NIM. 1810521007

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

2022



PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah- Nya dan atas dukungan serta doa dari orang – orang yang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat selesai dengan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia, saya sampaikan rasa syukur dan terima kasih kepada :

1. Tak lupa yang pertama untuk Allah SWT. atas nikmat, ridho, izin serta karnuia – Nya, maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Yang kedua kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Sudarto serta Ibunda Ari Suwarsi, S.Pd. yang senantiasa mendoakan, mensupport dan membantu kelancaran pembuatan skripsi ini.
3. Keluargaku tercinta, Kakak pertamaku Sulis Tya Ningsih S.Pd., Kakak keduku, Sucahyo Ardy Prasetyo S.E., adik- adikku Gatra, Arsyi, Galina, dan Faradisya Heris Salsabila, S.T. yang senantiasa mendoakan, mensupport, dan membantu dalam pembuatan skripsi ini.
4. Dosen pembimbing Bapak Ir. H. Moh. Thamrin, M.Si. yang telah membimbing saya dengan penuh kesabaran, mengingatkan betapa pentingnya sebuah waktu, terima kasih atas segala bimbingan, saran, nasihat dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini yang diberikan kepada penulis.
5. Kepada dosen akademik pendamping Bapak Kukuh Pribadi, S.I.Kom., M.A. yang telah membantu, mendampingi selama masa perkuliahan saya.
6. Kepada Bapak/ Ibu dosen fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terutama prodi Ilmu Komunikasi, terima kasih telah mengajarkan ilmu – ilmu yang berharga dan bermanfaat kepada saya.
7. Teman – teman seperjuangan Prodi Ilmu Komunikasi angkatan 2018 yang telah mensupport, memberikan semangat, dan mendoakan penulis, terima kasih untuk semua dukungan dan menjadi sebagian keluarga selama ini.
8. Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Jember, serta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Ilmu Komunikasi yang saya cintai dan saya junjung tinggi.

MOTTO

Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman.

-Q.S. Ali Imran ayat 139 – Jangan Bersikap Lemah-

"Anda harus meyakinkan hati bahwa apa pun yang Tuhan menetapkan adalah hal yang paling tepat dan paling bermanfaat bagi Anda."

- Abu Hamid Al Ghazali –



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Surya Devi Arsita
NIM : 1810521007
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri; bukan merupakan pengambil-alihan, tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan/plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk pencabutan gelar akademik saya.

Jember, 15 Maret 2022

Yang membuat pernyataan


Surya Devi Arsita
NIM.1810521007

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul: **STRATEGI KOMUNIKASI HUBUNGAN MASYARAKAT LILY PROJECT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JASA PELAYANAN WEDDING ORGANIZER DISAAT PANDEMI**

Oleh:

Nama : **Surya Devi Arsita**

NIM : **1810521007**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh Tim Penguji

Jember, 15 Maret 2022

Pembimbing



Ir.H.M.Thamrin, M.Si.

NIP.196108281993021001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Surya Devi Arsita, NIM: 1810521007 ini telah dipertahankan didepan Tim Penguji Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 17 Maret 2022

Tempat : Ruang Ujian Skripsi / Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Univeritas Muhammdiyah Jember

Tim Penguji :

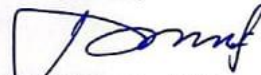
Ketua,



Dr. Juariyah, M.Si.

NIP.196708061993032002

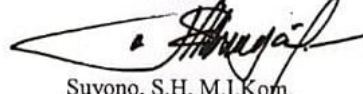
Seketaris,



Ir. H. M. Thamrin, M.Si.

NIP.196108281993021001

Anggota,



Suyono, S.H. M.I. Kom.

NIDN. 0705086503

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember



Dekan,
Dr. Juariyah, M.Si.

NIP.196708061993032002

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Surya Devi Arsita
NIM : 1810521007
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

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

STRATEGI KOMUNIKASI HUBUNGAN MASYARAKAT LILY PROJECT
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JASA PELAYANAN WEDDING
ORGANIZER DISAAT PANDEMI

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalihmediakan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jember

Pada tanggal : 15 Maret 2022

menyatakan,

Surya Devi Arsita
NIM.1810521007

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah swt. yang telah memberikan rahmat dan hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul: “STRATEGI KOMUNIKASI HUBUNGAN MASYARAKAT LILY PROJECT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JASA PELAYANAN WEDDING ORGANIZER DISAAT PANDEMI” yang merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan dalam Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa tiada manusia yang sempurna di dunia ini karena itu pasti mempunyai kekurangan-kekurangan. Penulis tak lepas dari kekurangan itu, sehingga apa yang tertulis dalam skripsi ini adalah masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, merupakan kebanggaan bagi penulis apabila ada kritik maupun saran-saran yang baik merupakan bekal untuk melangkah kejalan yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Juariyah, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Dr. Sudahri, S.Sos., M.I.Kom., selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Ir. Mohammad Thamrin, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Ibu Vidia Liliana S.I.Kom pemilik Lily Project Kabupaten Jember yang telah memberikan ijin penelitian.
6. Semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya skripsi ini.

Semoga Allah SWT. memberikan balasan yang setimpal atas segala jasa-jasa, kebaikan-kebaikan serta bantuan-bantuan yang telah diberikan kepada penyusun.

Akhirul kalam penyusun berharap semoga karya tulis ilmiah dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Jember, 15 Maret 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN LOGO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ix
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Kerangka Pikiran.....	7
1.6. Hipotesis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Strategi Komunikasi Humas.....	10
2.1.1. Teori Humas (Public Relation)	10
2.1.2. Strategi Humas.....	11
2.1.3. Tujuan Humas	13
2.2. Wedding Organizer	14
2.3. Definisi Pelayanan.....	15
2.4. Hasil Penelitian Terdahulu	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1. Jenis Penelitian	17
3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	17
3.3. Sumber Data	17

3.4.	Instrumen Penelitian	18
3.5.	Teknik Penentuan Sumber Data	18
3.6.	Karakteristik Informan	18
3.7.	Teknik Pengumpulan Data	19
3.8.	Teknik Analisis Data	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		23
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan	23
4.1.1.	Profil Perusahaan Lily Project	23
4.1.2.	Layanan Jasa Perusahaan Lily Project	25
4.1.3.	Visi Misi Perusahaan Lily Project	26
4.1.4.	Konsep <i>Wedding Organizer</i> Lily Project	27
4.1.5.	Motto <i>Wedding Organizer</i> Lily Project	28
4.1.6.	Struktur <i>Wedding Organizer</i> Lily Project	28
4.2.	Hasil Penelitian	29
4.2.1.	Perencanaan, Pengorganisasian terhadap Crew, Berkomunikasi terhadap Crew, serta Evaluasi Hasil dapat berpengaruh terhadap strategi komunikasi humas Lily Project dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan wedding organizer disaat pandemi.	29
4.2.1.1.	Perencanaan Dapat Berpengaruh Terhadap Strategi Komunikasi Humas Lily Project Dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan Wedding Organizer Disaat Pandemi.	29
4.2.1.2.	Pengorganisasian Dapat Berpengaruh Terhadap Strategi Komunikasi Humas Lily Project Dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan Wedding Organizer Disaat Pandemi.	30
4.2.1.3.	Komunikasi Humas terhadap Crew Dapat Berpengaruh Terhadap Strategi Komunikasi Humas Lily Project Dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan Wedding Organizer Disaat Pandemi.	32
4.2.1.4.	Evaluasi Hasil Dapat Berpengaruh Terhadap Strategi Komunikasi Humas Lily Project Dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan Wedding Organizer Disaat Pandemi.	33
4.2.2.	Pelanggan, Crew, Vendor adalah faktor – faktor dapat berpengaruh terhadap strategi humas Lily Project dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan wedding organizer disaat pandemi	34
4.2.2.1.	Pelanggan Adalah Faktor – Faktor Dapat Berpengaruh Terhadap Strategi Humas Lily Project Dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan Wedding Organizer Disaat Pandemi	35

4.2.2.2. Crew Adalah Faktor – Faktor Dapat Berpengaruh Terhadap Strategi Humas Lily Project Dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan Wedding Organizer Disaat Pandemi.....	36
4.2.2.3. Vendor Adalah Faktor – Faktor Dapat Berpengaruh Terhadap Strategi Humas Lily Project Dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan Wedding Organizer Disaat Pandemi.....	38
4.2.3. Kebijakan Pimpinan Dan Strategi Perusahaan Dapat Berpengaruh Dalam Meningkatkan Hubungan Humas Lily Project Dengan Pelanggan.	41
4.2.3.1. Kebijakan Pimpinan Berpengaruh Dalam Meningkatkan Hubungan Humas Lily Project Dengan Pelanggan.	41
4.2.3.2. Strategi Perusahaan Berpengaruh Dalam Meningkatkan Hubungan Humas Lily Project Dengan Pelanggan.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
5.1. Kesimpulan.....	48
5.2. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	51
Lampiran 1.....	53
Lampiran 2.....	71
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	78