

**KOMUNIKASI PEMASARAN BENGKEL MANGGALA MOTOR**

**DALAM MENGELOLA PELANGGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera  
Utara Medan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

**OLEH:**

**MUHAMMAD ADHAN PURBA**

**NIM: 0105183436**



UN

SUMATERA UTARA MEDAN

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERISUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2022**



## **Komunikasi Pemasaran Bengkel *Manggala* Motor Dalam Mengelola Pelanggan**

*Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom.) Dalam Ilmu Sosial*

**MUHAMMAD ADHAN PURBA**

**NIM: 0105183436**

**Program Studi : Ilmu Komunikasi**

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Indira Fatra Deni P., MA

NIDN: 2024068602

Dr. Fakhrrur Rozi, M.I.Kom

NIDN: 2018118303

**FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN**

**2022**

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

### Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial

UIN Sumatera Utara Medan

Di Medan,

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Muhammad Adhan Purba

NIM : 0105183436

Judul Skripsi : Komunikasi Pemasaran Bengkel *Manggala Motor* Dalam Mengelola Pelanggan

Sudah dapat diajukan untuk mengikuti sidang Munaqasyah kepada Fakultas Ilmu Sosial Jurusan/ Program Studi Ilmu Komunikasi, Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Medan, 19 September 2022

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Indira Fatra Deni. P, MA

NIDN.2024068602



Dr. Fakhur Rozi. M.I.Kom

NIDN.2018118303

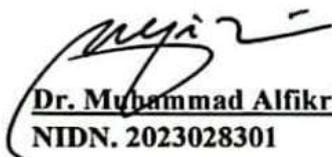
## PENGESAHAN

Skripsi berjudul **Komunikasi Pemasaran Bengkel Manggala Motor Dalam Mengelola Pelanggan**, atas nama Muhammad Adhan Purba, NIM 0105183436, Program Studi Ilmu Komunikasi telah dimanaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah di Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara pada tanggal 13 Oktober 2022.

Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada program studi Ilmu Komunikasi.

Medan, November 2022

**Ketua Program Studi**

  
**Dr. Muhammad Alfikri, S.Sos, M. Si**  
NIDN. 2023028301

**Sekretaris Program Studi**

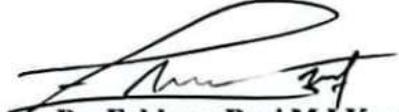
  
**Dr. Solihah Titin Sumanti, M.Ag**  
NIDN. 2013067301

**Penguji**

  
1. **Dr. Anang Anas Azhar. MA**  
NIDN. 0104107401

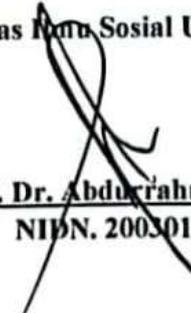
  
2. **Dr. Hj. Nursapia Harahap. MA**  
NIP. 197111041997032002

  
3. **Dr. Indira Fatra Deni P.MA**  
NIDN. 2024068602

  
4. **Dr. Fakhur Rozi, M.I.Kom**  
NIDN. 2018118303

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara**

  
**Prof. Dr. Abdurrahman, M.Pd**  
NIDN. 2003016802

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Adhan Purba  
NIM : 0105183436  
Tempat/Tgl Lahir : Dusun IV Londut 15 Maret 2000  
Pekerjaan : Mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara  
Alamat : Dusun IV Londut, Desa Perkebunan Londut Kecamatan  
Kuala Hulu

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "Komunikasi Pemasaran Bengkel Manggala Motor Dalam Mengelola Pelanggan" adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Medan,

Vano membuat pernyataan



Muhammad Adhan purba

0105183436

## ABSTRAK



**Nama : Muhammad Adhan Purba**

**NIM :0105183436**

**Jurusan : Ilmu Komunikasi Humas**

**Pembimbing I : Dr.Indira Fatra Deni P, MA.**

**Pembimbing II: Dr. Fakhrrur Rozi, M.I.kom.**

**Judul Skripsi: Komunikasi Pemasaran Bengkel Motor dalam Mengelola Pelanggan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi pemasaran Bengkel *Manggala* Motor Dalam Mengelola Pelanggan dan bagaimana minat pelanggan pada bengkel manggala motor. Dalam menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini maka digunakan Teori *Marketing Mix* dimana menurut E. Jerome Mc Carthy bahwa terdapat 4 variabel utama dalam strategi marketing yaitu dengan 4P (*Product, Price, Place, and Promotion*). Metode digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif deskriptif. Untuk pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Penelitian ini menunjukkan hasil dimana komunikasi pemasaran bengkel *manggala* motor dalam mengelola pelanggan sudah cukup baik bagaimana dapat dilihat dari empat variable (4P), untuk *product*/ jasa yang diberikan kepada konsumen sudah baik terlihat dari pelayanan mekanik yang jujur, dan ramah. Untuk *Price* dapat dikategorikan standart dengan bengkel lain, dan tidak terlalu banyak mengambil keuntungan. Untuk *Place* sendiri berada disekitar perumahan dan banyak dari masyarakat setempat sudah menjadi pelanggan tetap, dan untuk *Promotion* lebih sering dengan secara lisan dan langsung dari pelanggan yang merekomendasikan ke lingkungannya, meskipun begitu bengkel *Manggala* ini juga tetap melakukan promosi melalui media sosial.

**Kata Kunci:** Komunikasi, Pemasaran, Mengelola, Pelanggan.

Pembimbing Skripsi



**Dr. Indira Fatra Deni P. MA**

**NIDN: 2024068602**

MOTTO

وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ۚ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا  
الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ

” Dan tidaklah sama kebaikan dengan kejahatan. Tolaklah (kejahatan itu) dengan cara yang lebih baik, sehingga orang yang ada rasa permusuhan an-tara kamu dan dia akan seperti teman yang setia.”

*-Qs.Al-Fussilat 34-*

**-BICARA ITU ADA SENINYA –**

*-Oh Su Hyang-*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan ridhoNya kepada saya sebagai penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa kita ucapkan kepada Rasulullah SAW yang telah membawa manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benerang seperti saat ini. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagai syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat diselesaikan tanpa adanya bantuan ataupun dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua yang telah membantu penyusunan skripsi ini terutama kepada kedua orang tua Ibunda tersayang Juniar dan Ayahanda tercinta Alm. Abdul Sakirin Purba yang mana telah banyak memberikan dukungan dan doa yang tiada hentinya sampai saat ini kepada penulis. Serta saya ucapkan terima kasih juga kepada pihak :

1. Terima kasih kepada Prof. Dr.Syahrin Harahap, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
2. Terima kasih kepada Prof. Dr. Abdurrahman M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial beserta staff dan jajarannya
3. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada Dr. Muhammad Alfikri, M.Si selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Komunikasi dan Dr. Solihah Titin Sumanti, M.Ag sebagai Sekretaris program studi jurusan Ilmu Komunikasi
4. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak/ Ibu dan seluruh staff Fakultas Ilmu Sosial dan juga Jurusan Ilmu Komunikasi
5. Terima kasih kepada Dr. Indira Fatra Deni P, S.Sos.I, MA selaku pembimbing skripsi I dan Dr. Fakhur Rozi, M.I.Kom selaku pembimbing skripsi II . Dimana dengan rasa sabar beliau memberikan arahan dan

dorongan kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini diwaktu yang tepat dengan baik.

6. Tidak lupa terima kasih penulis ucapkan pada keluarga besar Bengkel Manggala Motor yang telah membantu saya selama proses penelitian.
7. Terima kasih penulis ucapkan kepada adik tercinta Faiqah Adnin Purba, yang selalu siap menghibur dan memberikan semangat kepada penulis.
8. Penulis juga ucapkan banyak terima kasih ntuk Muhariman Siregar, Ari Kurnia, dan Hafiz Azizi Lubis yang telah menjadi tokoh dibanyak cerita selama proses perkuliahan baik dalam keadaan suka dan duka.
9. Buat kawan- kawan jurusan Ilmu Komunikasi stambuk 18, terima kasih telah hadir dengan berbagai cerita semoga sukses dengan jalan pilihan masing-masing dan semakin semangat untuk proses kedepannya.

Akhir kata, peneliti mengucapkan banyak terima kasih dan mohon maaf apabila terselip kesalahan baik tutur kata ataupun perbuatan yang peneliti lakukan baik sengaja ataupun tidak sengaja , dan peneliti berharap semoga Allah swt membalas segala kebaikan dan ketulusan hati semua pihak yang telah membantu.

Medan, 19 September 2022

Peneliti

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN



MUHAMMAD ADHAN PUIRBA

NIM. 0105183436

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN</b>	
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>I</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>II</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>III</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>V</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>Batasan Masalah.....</b>	<b>5</b>
<b>Rumusan Masalah.....</b>	<b>6</b>
<b>Tujuan Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>Manfaat Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>Sistematika Pembahasan.....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS.....</b>	<b>8</b>
<b>A. Komunikasi Pemasaran.....</b>	<b>8</b>
<b>B. Jenis pelanggan dan cara mengelolanya.....</b>	<b>18</b>
<b>C. Strategi Komunikasi.....</b>	<b>20</b>
<b>D. Teori Mix dan Market.....</b>	<b>23</b>
<b>E. Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>33</b>
<b>F. Landasan Berpikir.....</b>	<b>38</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
<b>A. Metode dan Pendekatan Penelitian.....</b>	<b>39</b>

B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	39
C. Informan Penelitian .....	39
D. Langkah- Langkah Penelitian.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data .....	41
F. Teknik Validasi Data.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
A. Bengkel Manggala Motor.....	44
B. Visi dan Misi .....	45
C. Struktur Kepengurusan.....	46
D. S-O-P Bengkel Manggala.....	46
E. Layanan Yang ditawarkan.....	48
F. Bengkel Manggala .....	48
G. Komunikasi (bauran pemasaran).....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>55</b>
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>59</b>
<b>DOKUMENTASI.....</b>	<b>70</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN