

SKRIPSI

**STRATEGI RELATIONSHIP MARKETING DALAM
MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN PADA PT
UNTUK NEGERI PRODUCTION DI KOTA
PALEMBANG**



Untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Studi D-IV
Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya

Disusun Oleh:

Rahma Silvia
NIM 062240612797

Dosen Pembimbing:

Ummasyroh, S.E., M.Ed.M. NIP
196106051989032002

Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par.
NIP 199206082019032025

**D-IV USAHA PERJALANAN WISATA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2026**

SKRIPSI

**STRATEGI RELATIONSHIP MARKETING DALAM
MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN PADA PT
UNTUK NEGERI PRODUCTION DI KOTA
PALEMBANG**



Untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Studi D-IV
Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya

Disusun Oleh:

Rahma Silvia
NIM 062240612797

Dosen Pembimbing:

Ummasyroh, S.E., M.Ed.M. NIP
196106051989032002

Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par.
NIP 199206082019032025

**D-IV USAHA PERJALANAN WISATA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi:

STRATEGI RELATIONSHIP MARKETING DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN PADA PT UNTUK NEGERI PRODUCTION DI KOTA PALEMBANG disusun oleh Rahma Silvia (NIM 062240612797) telah disetujui oleh pembimbing untuk dipertanggungjawabkan dalam Seminar Skripsi.

Pembimbing 1



Ummasyroh, S.E., M.Ed.M.
NIP 196106051989032002

Pembimbing 2

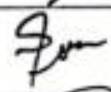


Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par.
NIP 199206082019032025

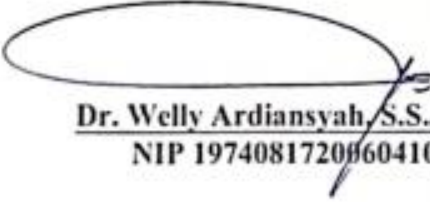
HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi:

STRATEGI RELATIONSHIP MARKETING DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN PADA PT UNTUK NEGERI PRODUCTION DI KOTA PALEMBANG disusun oleh **Rahma Silvia (NIM 062240612797)** telah dipertanggungjawabkan dalam Seminar Skripsi di hadapan dosen penguji pada **Kamis, 25 Juni 2026.**

	Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Penguji	Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd. NIP 197408172006041001	
Anggota Penguji 1	Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si. NIP 197301312001121002	
Anggota Penguji 2	Ummasyroh, S.E., M.Ed.M. NIP 196106051989032002	
Anggota Penguji 3	Rahmadila Eka Putri, S.Pd., Gr., M.App.Ling. NIP 199208172023212088	

Disetujui oleh:
Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata
Politeknik Negeri Sriwijaya


Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd.
NIP 197408172006041001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Rahma Silvia

NIM : 062240612797

Tahun Masuk : 2022

Program Studi : D-IV Usaha Perjalanan Wisata

Menyatakan bahwa dokumen Skripsi ini tidak mengandung bagian apa pun dari karya ilmiah lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di Perguruan Tinggi mana pun. Selain itu, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan oleh pihak lain/instansi, kecuali yang telah dikutip secara benar dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Saya dengan ini menyatakan bahwa dokumen Skripsi ini bebas dari segala unsur plagiarisme. Apabila di kemudian hari Skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat pihak lain sebagai milik saya, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, 11 Juni 2026



Rahma Silvia

NIM 062240612797

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Bisikkanlah, terima kasih pada diri sendiri, hebat dia, terus menjaga dan sayangimu."

(Diri – Tulus)

Saya Persembahkan Kepada:

- ✓ Allah swt yang telah memberikan kelancaran dalam pembuatan laporan kerja praktik ini
- ✓ Kedua orang tua tercinta
- ✓ Para dosen yang saya hormati
- ✓ Teman seperjuangan UPW Angkatan 2022
- ✓ Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. H. Irawan Rusnadi, M.T., Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Yusri, S.Pd., M.Pd., Selaku Wakil Direktur I Bidang Akademik beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd., Selaku Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Alditia Detmuliati, S.ST., M.Par., Selaku Koordinator Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Ummasyroh, S.E., M.Ed.M., Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Tanpa bimbingan dan ilmu yang diberikan, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Alditia Detmuliati, S. ST., M.M.Par., Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Tanpa bimbingan dan ilmu yang diberikan, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Segenap Dosen dan Staff Jurusan Bahasa dan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta bimbingan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
8. Pimpinan dan seluruh pihak PT Untuk Negeri Production yang telah memberikan izin, informasi, serta membantu penulis selama pelaksanaan penelitian.
9. Pintu surga penulis dan sosok yang selalu menjadi panutan, Ibunda Susnita

tercinta, yang selalu menjadi penyemangat dan sandaran terkuat penulis dalam menghadapi kerasnya kehidupan. Terima kasih atas segala perjuangan, pengorbanan, kasih sayang, perhatian, ridho, serta doa yang tidak pernah putus demi keberhasilan penulis. Berkat dukungan dan cinta yang tulus dari Ibu, penulis mampu melewati berbagai proses hingga akhirnya berada pada titik ini.

10. Cinta pertama pertama penulis, Ayahanda Pauzan tercinta. Terima kasih atas setiap tetes keringat, perjuangan, dan pengorbanan yang telah diberikan demi kebahagiaan dan keberhasilan penulis. Terima kasih karena selalu hadir dengan doa, motivasi, perhatian, kasih sayang, serta dukungan yang tidak pernah putus. Terima kasih atas setiap pelajaran hidup dan nilai-nilai kebaikan yang Ayah tanamkan kepada penulis.
11. Saudari perempuan penulis Rahma Zahara, dan saudara laki-laki penulis Ramdhan Shakti, terkasih yang senantiasa menjadi dinamika dalam hidup penulis. Terima kasih telah menjadi sumber kebahagiaan dan semangat dalam setiap langkah penulis. Terima kasih atas dukungan, perhatian, doa, serta kebersamaan yang hangat dan penuh makna yang selalu menjadi penyemangat bagi penulis hingga berhasil menyelesaikan pendidikan ini.
12. Sahabat terbaik “Anak-Anak Rantau” (Intan, Dhea, dan Emma), terima kasih karena selalu hadir sebagai pendengar yang baik, menjadi penyemangat, serta saling menguatkan dalam suka maupun duka selama menjalani kehidupan di perantauan.
13. Sahabat seperjuangan “Alam Semesta” (Cindi, Dhei, Natashya, Caca, dan Nadya), yang telah kebersamai penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan kekuatan yang selalu diberikan, serta atas setiap tawa dan air mata yang telah dilalui bersama. Terima kasih untuk setiap cerita, pelukan hangat, dan semangat yang tidak pernah padam.
14. Kepada Wix, Winda, Ulan, dan Sana, sahabat tercinta yang senantiasa menemani penulis dalam berbagai keadaan.
15. Kepada teman-teman seperjuangan kelas BPB Angkatan 2022, terima kasih atas solidaritas, kebersamaan, dan dukungan yang telah diberikan selama ini.

16. Untuk diri sendiri Rahma Silvia, yang mungkin tidak pandai mengungkapkan perasaan, tetapi selalu memilih untuk bertahan, terus melangkah, dan menyelesaikan setiap hal yang telah dimulai. Terima kasih karena telah berjuang sejauh ini, tetap kuat di tengah berbagai tantangan, dan tidak menyerah meskipun rasa lelah serta keraguan sering datang menghampiri. Semoga setiap langkah yang telah ditempuh hingga titik ini menjadi bukti bahwa segala usaha, perjuangan, pengorbanan, dan air mata yang telah dilalui tidak pernah sia-sia. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa penulis mampu melewati setiap proses dan tantangan, serta menjadi awal dari perjalanan untuk meraih impian yang lebih besar.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, doa, dan kontribusi dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah swt membalas segala kebaikan yang telah diberikan dengan pahala, keberkahan, dan kemudahan dalam setiap urusan. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

Palembang, 01 Juli 2026

Penulis

STRATEGI *RELATIONSHIP MARKETING* DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN PADA PT UNTUK NEGERI PRODUCTION DI KOTA PALEMBANG

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan strategi *relationship marketing* pada PT Untuk Negeri Production yang ditinjau dari dimensi *bonding*, *empathy*, *reciprocity*, dan *trust* dalam membangun hubungan jangka panjang dengan klien, menganalisis kondisi internal dan eksternal perusahaan berdasarkan analisis SWOT, serta merumuskan strategi *relationship marketing* yang dapat meningkatkan citra perusahaan PT Untuk Negeri Production di Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas *founder* perusahaan, staf pemasaran, dan mitra kerja yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan analisis SWOT melalui penyusunan Matriks IFAS, Matriks EFAS, Matriks SWOT, dan Diagram SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *relationship marketing* pada PT Untuk Negeri Production telah berjalan dengan baik melalui dimensi *bonding*, *empathy*, *reciprocity*, dan *trust* dalam membangun hubungan jangka panjang dengan klien. Hasil Matriks IFAS menunjukkan total skor sebesar 3,26 yang mengindikasikan bahwa kondisi internal perusahaan berada dalam kategori kuat, sedangkan Matriks EFAS menghasilkan total skor sebesar 3,04 yang menunjukkan kemampuan perusahaan dalam merespons kondisi eksternal secara baik. Berdasarkan koordinat (2,22; 1,44) pada Diagram SWOT, perusahaan berada pada Kuadran I sehingga strategi yang paling tepat diterapkan adalah strategi SO (*Strengths-Opportunities*) yang berorientasi pada pertumbuhan dengan memanfaatkan kekuatan internal untuk mengoptimalkan peluang eksternal guna memperkuat citra perusahaan dari aspek reputasi perusahaan, kualitas layanan, dan kepedulian terhadap pelanggan.

Kata Kunci: *Relationship Marketing*, Analisis SWOT, Citra Perusahaan, *Event Organizer*.

STRATEGI RELATIONSHIP MARKETING DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN PADA PT UNTUK NEGERI PRODUCTION DI KOTA PALEMBANG

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of relationship marketing and the company's internal and external conditions using SWOT analysis at PT Untuk Negeri Production. The implementation of relationship marketing is examined through the dimensions of bonding, empathy, reciprocity, and trust in building long-term relationships with clients. This study uses a descriptive qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews and documentation. The informants consisted of the company founder, marketing staff, and business partners selected using purposive sampling. Data analysis was conducted using SWOT analysis through the IFAS Matrix, EFAS Matrix, SWOT Matrix, and SWOT Diagram. The results of the study show that the implementation of relationship marketing at PT Untuk Negeri Production has gone well through the dimensions of bonding, empathy, reciprocity, and trust in building long-term relationships with clients. The results of the IFAS Matrix showed a total score of 3.26 which indicated that the company's internal conditions were in the strong category, while the EFAS Matrix produced a total score of 3.04 which showed the company's ability to respond well to external conditions. Based on the coordinates (2.22; 1.44) in the SWOT Diagram, the company is in Quadrant I so the most appropriate strategy to apply is a growth-oriented / SO (Strengths-Opportunities) strategy by utilizing internal strengths to optimize external opportunities in order to strengthen the company's image in terms of company reputation, service quality, and customer care.

Keywords: *Relationship Marketing, SWOT Analysis, Company Image, Event Organizer.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah swt atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul "**Strategi *Relationship Marketing* dalam Meningkatkan Citra Perusahaan pada PT Untuk Negeri Production di Kota Palembang**" dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Diploma IV pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Bahasa dan Pariwisata, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, bantuan, serta motivasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing atas arahan, masukan, dan bimbingan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada orang tua dan keluarga tercinta atas doa, kasih sayang, serta dukungan yang tiada henti. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak PT Untuk Negeri Production yang telah memberikan izin, kesempatan, dan informasi selama penelitian berlangsung, serta kepada teman-teman yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, menambah wawasan dalam bidang pemasaran jasa dan pariwisata, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan strategi *relationship marketing* dan citra perusahaan pada industri *event organizer*.

Palembang, Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Konsep Manajemen Pemasaran	15
2.2.2 Pemasaran Relasional (Relationship Marketing)	17
2.2.3 Citra Perusahaan.....	19
2.2.4 Analisis SWOT	20
2.3 Kerangka Berpikir	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Objek, Lokasi, dan Periode Penelitian.....	22
3.1.1 Objek	22
3.1.2 Lokasi	22
3.1.3 Periode Penelitian.....	23

3.2 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.2.1 Jenis Data.....	23
3.2.2 Data Primer.....	24
3.2.3 Data Sekunder	24
3.3 Informan Penelitian	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data	25
3.4.1 Wawancara.....	25
3.4.2 Dokumentasi	26
3.5 Teknik Analisis Data.....	26
3.5.1 Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	27
3.5.2 Kategorisasi Data Berdasarkan Komponen SWOT	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Profil dan Sejarah Perusahaan.....	36
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	37
4.1.3 Struktur Organisasi	37
4.1.4 Tugas dan Fungsi Perusahaan	38
4.1.5 Sumber Daya Manusia PT Untuk Negeri Production	41
4.1.6 Jumlah Event PT Untuk Negeri Production Tahun 2023–2025	43
4.2 Pembahasan.....	44
4.2.1 Karakteristik Informan	44
4.2.2 Penerapan <i>Relationship Marketing</i> pada PT Untuk Negeri Production Berdasarkan Teori	46
4.2.3 Analisis Kondisi Internal dan Eksternal (SWOT) Penerapan <i>Relationship Marketing</i>	54
4.2.4 Matriks SWOT Strategi <i>Relationship Marketing</i> dalam Meningkatkan Citra Perusahaan.....	64
BAB V PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan PT Untuk Negeri Production dengan Event Organizer Sejenis	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Matriks IFAS (Internal Factors Analysis Summary)	29
Tabel 3. 2 Matriks EFAS (External Factors Analysis Summary)	31
Tabel 3. 3 Matriks Swot	34
Tabel 4. 1 Data Sumber Daya Manusia PT Untuk Negeri Production	42
Tabel 4. 2 Jumlah Event PT Untuk Negeri Production Tahun 2023–2025	43
Tabel 4. 3 Data Informan Penelitian	45
Tabel 4. 4 Faktor Internal di PT Untuk Negeri Production	63
Tabel 4. 5 Faktor Eksternal di PT Untuk Negeri Production	64
Tabel 4. 6 Matriks SWOT	65
Tabel 4. 7 Matriks IFAS (Internal Factors Analysis Summary) PT Untuk Negeri Production	71
Tabel 4. 8 Matriks EFAS (External Factors Analysis Summary) PT Untuk Negeri Production	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Jumlah Event PT Untuk Negeri Production	4
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	21
Gambar 3. 1 Matriks Grand Strategy	32
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Untuk Negeri Production.....	37
Gambar 4. 2 Diagram Analisis SWOT	78

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Rekomendasi Ujian Seminar
- Lampiran 9 Lembar Revisi
- Lampiran 10 Lembar Pelaksanaan Revisi
- Lampiran 11 Daftar Pertanyaan Wawancara dan Hasil Wawancara
- Lampiran 12 Dokumentasi Wawancara Bapak Ms. Iqbal Rudianto (*Founder* PT Untuk Negeri Production)
Dokumentasi Wawancara Bapak Ahmad Wahyudi (Staff PT Untuk Negeri Production)
Dokumentasi Wawancara Bapak Muhammad Rafli (Staff PT Untuk Negeri Production)
Dokumentasi Wawancara Bapak Dadang Wahyudi (Mitra Kerja Sama PT Untuk Negeri Production)
- Lampiran 13 Lembar Hasil Turnitin