

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* SAMBAL BAKAR SULTAN
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN**

SKRIPSI



OLEH:

MUHAMMAD ARIF FAHRURROZI

NIM. 20103155

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2025

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* SAMBAL BAKAR SULTAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Institut Agama Islam Negeri Kediri
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh:

**MUHAMMAD ARIF FAHRURROZI
NIM.20103155**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2025

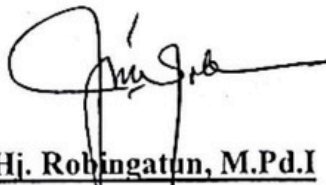
HALAMAN PERSETUJUAN
STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* SAMBAL BAKAR SULTAN
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MITRA

Oleh:
MUHAMMAD ARIFFAHRURROZI
NIM.20103155

Skripsi oleh Muhammad Arif Fahrurrozi ini telah diperiksa dan disetujui untuk
diuji.

Kediri, 13 Januari 2025

Pembimbing I



Dr.Hj. Robingatus, M.Pd.I
NIP : 196904081998032002

Kediri, 13 Januari 2025

Pembimbing II



Fairizal Rahman, M.I.Kom
NIP : 199011182022021002

NOTA DINAS

Kediri, 13 Januari 2025

Lampiran : 3 (tiga) berkas

Hal : Bimbingan skripsi

Kepada Yth. Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri
Di-

Tempat

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusun skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Muhammad Arif Fahrurrozi

NIM : 20103155

Judul : STRATEGI PUBLIC RELATIONS SAMBAL BAKAR SULTAN
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MITRA

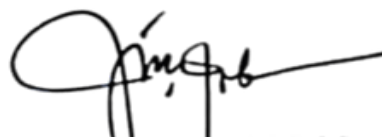
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami sependapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diajukan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum, atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Pembimbing I



Dr. Hj. Robingatus, M.Pd.I
NIP : 196904081998032002

Pembimbing II



Fairizal Rahman, M.L.Kom
NIP : 199011182023021002

Kediri, 13 Januari 2025

NOTA PEMBIMBING

Lampiran : 3 (tiga) berkas

Hal : Bimbingan skripsi

Kepada Yth. Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri
Di-

Tempat

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Muhammad Arif Fahrurrozi

NIM : 20103155

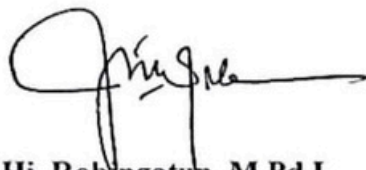
Judul : STRATEGI PUBLIC RELATIONS SAMBAL BAKAR SULTAN
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MITRA

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Satra Satu(S-1). Bersama dengan ini terlampir satu berkas naskah skripsi, dengan harapan dalam waktu yang ditentukan dapat diujikan dalam sidang Munaqosah. sesuai dengan petunjuk dan arahan serta saran yang di berikan dalam sidang munaqosah.

Demikian agar menjadi maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Pembimbing I



Dr.Hj. Robingatun, M.Pd.I
NIP : 196904081998032002

Pembimbing II



Fairizal Rahman, M.I.Kom
NIP : 199011182022021002

HALAMAN PENGESAHAN
STRATEGI PUBLIC RELATIONS SAMBAL BAKAR SULTAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN MITRA

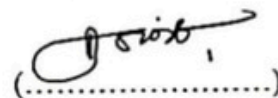
MUHAMMAD ARIF FAHRURROZI
NIM.20103155

Telah diajukan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 14 Maret 2024.

Tim Penguji,

Penguji Utama

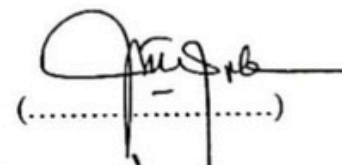
Prof. Dr. Moh. Asror Yusuf, M. Ag.
NIP: 197506132003121004



(.....)

Penguji I

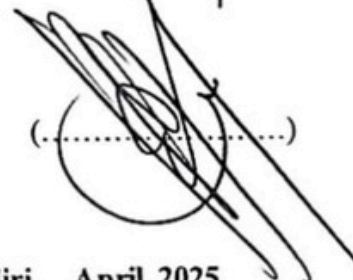
Dr. Hj. Robingatun, M.Pd.I
NIP : 196904081998032002



(.....)

Penguji II

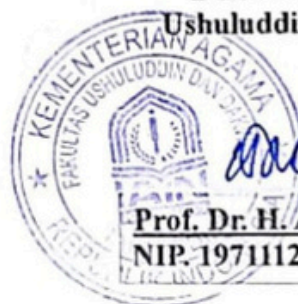
Fairizal Rahman, M.I.Kom
NIP : 199011182022021002



(.....)

Kediri, April 2025

Dekan Fakultas
Ushuluddin dan Dakwah



Prof. Dr. H. A. Halil Thahir, M.H.I
NIP. 197111212005011006

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Arif Fahrurrozi

NIM : 20103155

Program Studi : Komunikasi Penyiaran Islam

Fakultas : Ushuluddin dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 13 Januari 2025
Yang membuat pernyataan




Muhammad Arif Fahrurrozi
NIM:20103155

MOTO

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ (الزلزلة: 7)

Siapa yang mengerjakan kebaikan seberat zarah, dia akan melihat (balasan)-nya.¹

¹ Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Cordoba*, (Bandung: PT Cordoba Internasional Indonesia, 2012), 599.

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Huruf Transliterasi

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ء	,	ض	D{
ب	B	ط	T{
ت	T	ظ	Z{
ث	Th	ع	‘
ج	J	غ	Gh
ح	H{	ف	F
خ	Kh	ق	Q
د	D	ك	K
ذ	Dh	ل	L
ر	R	م	M
ز	Z	ن	N
س	S	و	W
ش	Sh	ه	H
ص	S{	ي	Y

B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap (*Shaddah*), yang bersumber dari ya' nisbah (ya' yang ditulis sebagai petunjuk sifat) ditulis coretan di atasnya.

احمدية : ditulis Ahmadiyah

Konsonan rangkap yang berasal dari bukan ya' nisbah ditulis dobel hurufnya

دل : ditulis *dalla*

C. Ta' Marbutah

1. Bila dimatikan ditulis "ah"

جماعة : ditulis *jama'ah*

2. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain (sebagai Mudaf), ditulis

"at"

نعمة الله : ditulis *ni'mat Allah*

زكاة الفطر : ditulis *zakat al-fitr*

D. Vokal Pendek

Fathah ditulis a, kasrah ditulis i, dan dammah ditulis u, masing-masing dengan huruf tunggal.

E. Vokal Panjang (madd)

a panjang ditulis *ā*, i panjang ditulis *ī*, u panjang ditulis *ū*, masing-masing dengan coretan diatas huruf a, i, u.

F. Bunyi Hidup Dobel

Bunyi hidup dobel arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf "ay" dan "aw" masing-masing (اي) dan (او).

G. Kata Sanding Alif + Lam

Jika terdapat Huruf Alif + Lam yang diikuti huruf qamariyah maupun diikuti huruf shamsiyah, huruf *al* ditulis al-

الجماعة : Ditulis *al-Jāmi'ah*

الشيعة : Ditulis *al-Shī'ah*

H. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan EYD.

I. Kata dalam Rangkaian Frase dan Kalimat

Tetap konsisten dengan rumusan diatas, kata dalam rangka frase dan kalimat ditulis kata perkata.

شيخ الإسلام : ditulis Shaykh al-Islam

J. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti ijmak, nash, Al-Quran, Hadits, dll), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

ABSTRAK

Fahrurrozi, Mohammad Arif. Dosen pembimbing Dr. Robingatun, M.Pd.I dan Fairizal Rahman, M.I.Kom *Strategi Public Relation Sambal Bakar Sultan Dalam Meningkatkan Kepuasan Mitra*, Skripsi, Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam, Fakultas Usulludin dan Dakwah, IAIN Kediri, 2024.

Kata kunci: Positif, Citra, Strategi, Komunikasi

Strategi Public Relation adalah satu cara untuk menjalin hubungan baik antara perusahaan dengan konsumen ataupun mitra untuk meningkatkan reputasi perusahaan dengan membangun komunikasi yang baik dengan pihak internal atau external. Tujuan dari strategi ini adalah untuk meningkatkan kepuasan konsumen sehingga dapat menjadikan perusahaan memiliki citra yang baik sehingga dapat menarik lebih banyak konsumen. Dalam banyaknya permasalahan dalam bisnis salah satunya meningkatnya pesaing dalam bidang yang sama persaingan bisnis yang ketat saat ini, harus membangun citra yang baik dengan program humas yang afektif.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, penelitian kualitatif berfokus pada pengumpulan data lapangan sebagai sumber utama informasi, dengan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu memperoleh data dari masyarakat tersebut. Pengumpulan data dengan cara Observasi, Wawancara dan dokumentasi, Data dianalisis dengan teliti, kemudian di jelaskan dalam bentuk penelitian.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa Sambal Bakar Sultan menerapkan strategi public relations yang bersifat adaptif dan terorganisir, sejalan dengan teori-teori yang dikemukakan oleh Effendy, Chandler, dan Harwood Child. Strategi tersebut meliputi pemanfaatan media sosial seperti Instagram dan TikTok, kerja sama dengan influencer, pelaksanaan kegiatan sosial seperti giveaway dan pembagian bingkisan, serta penyediaan layanan yang komunikatif di restoran ataupun media sosial. Pendekatan komunikasi yang dijalankan mencerminkan model komunikasi dua arah menurut Grunig & Hunt, serta mengadopsi prinsip-prinsip komunikasi efektif berdasarkan model Lasswell. Keberhasilan strategi Public Relations ini didukung oleh beberapa faktor, antara lain keaktifan tim media sosial, efektivitas komunikasi internal, dan partisipasi pegawai dalam memberikan edukasi kepada pelanggan. Meskipun demikian, terdapat sejumlah kendala seperti beban kerja pegawai yang berlipat, ketidakefisienan komunikasi pada saat jam sibuk, keterbatasan fasilitas, serta potensi krisis komunikasi di media sosial. Secara keseluruhan, strategi Public Relations yang diterapkan oleh Sambal Bakar Sultan mampu meningkatkan citra perusahaan dan menjaga keberlangsungan bisnis melalui pendekatan komunikasi yang persuasif, transparan, dan berorientasi pada evaluasi memberikan kepuasan terhadap konsumen Sambal Bakar Sultan.

KATA PENGANTAR

Berbagai bentuk syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas keberkahan rahmat juga karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Proposal Skripsi ini membahas “*Strategi Public Relation Sambal Bakar Sultan Dalam Meningkatkan Kepuasan Mitra*”. Penulis sampaikan berbagai bentuk terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M. Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, beserta segenap jajaran Wakil Rektor I,II,III
2. Bapak Dr. K. Halil Thorir, M.HI. selaku Ketua Fakultas Ushuludin dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Ibu Siti Amanah, M.Si selaku Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuludin dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
4. Bapak Fairizal Rahman, M.I.Kom. selaku dosen pembimbing skripsi prodi Komunikasi Penyiaran Islam IAIN KEDIRI atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing serta memberikan hasanah keilmuan , masukan dan semangat agar menyelesaikan Proposal Penelitian ini dengan baik.
5. Orang tua penulis, teman-teman seangkatan tahun 2020, khususnya Komunikasi dan Penyiaran Islam dan berbagai pihak yang tidak dapat disebut satu per satu, yang telah memberikan motivasi dan dukungan moril

sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian ini. Semoga karya tulis ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya. Aamiin.

Kediri, 13 Januari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	vi
HALAMAN MOTO	vii
PEDOMAN LETERASI.....	viii
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Dfinisi Konsep	7
F. Penelitian Terdahulu.....	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Teoritis dan Konsep Oprasional

1. Pengertian Strategi	13
2. Strategi Public Relations	15
3. Strategi Komunikasi Public Relations.....	21
4. Faktor – faktor Penghambat Public Relations.....	30
5. Kepuasan Konsumen	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	39
B. Kehadiran Peneliti.....	40
C. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	40
D. Data dan Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Instrumen Pengumpulan Data	44
G. Pengecekan Keabsahan Data	45
H. Teknik Analisis Data	51

BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Paparan Data	53
B. Temuan Penelitian	72

BAB V PEMBAHASAN

A. Strategi Public Relations Sambal Bakar Sultan dalam meningkatkan kepuasan konsumen	74
B. Faktor Penghambat dan Pendukung Pelaksanaan Strategi Public Relations Sambal Bakar Sultan.....	81

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan86

B. Saran87

DAFTAR PUSTAKA.....88

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....93

DAFTAR RIWAYAT HIDUP94

DAFTAR GAMBAR

Gambar Teknik Analisis Data	52
Gambar Struktur Organisasi	56
Gambar Promo	75
Gambar BA Sambal Bakar Sultan	79