

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* KEDAI KOPI ONDERAN
KOTA DALAM MEMBENTUK LOYALITAS KONSUMEN
MELALUI KOMUNIKASI KARYAWAN**

SKRIPSI



Oleh:
Muhammad Arsyad Assydiqie
NIM. 1860304223182

**PROGRAM STUDI
KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI
RAHMATULLAH TULUNGAGUNG
2026**

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* KEDAI KOPI ONDERAN
KOTA DALAM MEMBENTUK LOYALITAS KONSUMEN
MELALUI KOMUNIKASI KARYAWAN**

SKRIPSI

Disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan
menempuh program Sarjana (S1)
Komunikasi Penyiaran Islam
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah
UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

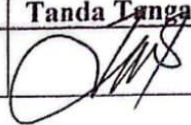


Oleh:
Muhammad Arsyad Assydiqie
NIM. 1860304223182

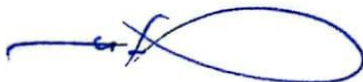
**PROGRAM STUDI
KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI
RAHMATULLAH TULUNGAGUNG
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul "*Strategi Public Relations Kedai Kopi Onderan Kota Dalam Membentuk Loyalitas Konsumen Melalui Komunikasi Karyawan*" yang ditulis oleh Muhammad Arsyad Assydiqie NIM. 1860304223182 ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

No	Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
1.	<u>Amrullah Ali Moebin, S.Pd.I., M.I.Kom</u> NIP. 198806042019031013		

Mengetahui,
Ketua Prodi Komunikasi Penyiaran Islam,



Dr. Luthfi Ulfa Ni'amah
NIP.198610152015032004

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Strategi Public Relations Kedai Kopi Onderan Kota Dalam Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Komunikasi Karyawan" yang ditulis oleh Muhammad Arsyad Assyidiqie ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung pada hari Rabu, 03 Juni 2026 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)

DEWAN PENGUJI

Dewan Penguji

Ketua Penguji

Nama : Ulfi Nurfaiza., S.I.Kom., M. Sos.

NIP : 199604092022032001

Penguji Utama

Nama : Dr. M. Syarif Thoyib., M. Pd.

NIP : 197902111997022614

Sekretaris Penguji

Nama : Amrullah Ali Moebin., S.Pd.I., M.I.Kom

NIP : 198806042019031013

Tanda Tangan

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



Prof. Dr. Ahmad Rizqon Khamami, Lc., M.A.

NIP.197408292008011006

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Arsyad Assydiqie

NIM : 1860304223182

Program Studi : Komunikasi Penyiaran Islam

Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiasi, baik sebagian maupun seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiasi, baik sebagian maupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 24 April 2026



Muhammad Arsyad Assydiqie

NIM. 1860304223182

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG
UPT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221 Telepon
(0355) 321513, Website : <http://perpustakaan.uinsatu.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Arsyad Assydiqie
NIM : 1860304223183
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (Skripsi) yang berjudul:

“STRATEGI PUBLIC RELATIONS KEDAI KOPI ONDERAN KOTA DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KOMUNIKASI KARYAWAN”

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 13 Maret 2026



METERAI TEMPEL
 E-15HAKX527208110
Muhammad Arsyad Assydiqie
 NIM.1860304223182

MOTTO

“Komunikasi yang efektif bukan hanya tentang menyampaikan pesan, tetapi juga tentang membangun pengertian, kepercayaan, dan hubungan yang baik.”

— Deddy Mulyana

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah Swt., skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya Agus Subekti dan Nur Hasanah tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, kasih sayang, serta semangat dalam setiap langkah penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan, kesabaran, dan keikhlasan yang menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini.
2. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan moral, motivasi, dan doa selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan dukungan keluarga menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis menyelesaikan tugas akhir.
3. Dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan bantuan, semangat, dan kebersamaan selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.
5. Semua pihak yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi *Public Relations* Kedai Kopi Onderan Kota dalam Membentuk Loyalitas Konsumen melalui Komunikasi Karyawan”. Selawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad saw. yang telah membimbing umat manusia menuju jalan kebenaran.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abd. Aziz, M.Pd.I., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
2. Bapak Prof. Dr. Akhmad Rizqon Khamami, Lc., M.A., selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
3. Ibu Dr. Luthfi Ulfa Ni’amah, M.Kom.I., selaku Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
4. Bapak Amrullah Ali Moebin, S.Pd.I., M.I.Kom., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan.
6. Pimpinan, manajemen, karyawan, dan pelanggan Kedai Kopi Onderan Kota yang telah memberikan izin, informasi, dan bantuan selama proses penelitian berlangsung.

7. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, kasih sayang, dan semangat kepada penulis.
8. Teman-teman seperjuangan serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan karya ilmiah ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Tulungagung, 9 Juni 2026

Penulis,

Muhammad Arsyad Assydiqie

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan Skripsi di Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung didasarkan pada Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 5143b/U/1987. Pedoman transliterasi tersebut adalah:

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)

ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	Hamzah	‘	<i>apostrof</i>
ي	Ya	Y	ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A

اَ	Kasrah	ا	ا
اُ	Dammah	و	و

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	ك ت ب	Kataba
2.	ذ ك ر	Žukira
3.	ي ذ ه ب	Yazhabu

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
أ...ي	Fathah dan ya	Ai	a dan i
أ...و	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	كَيْ ف	Kaifa
2.	حَوْل	Ḥaula

C. Madah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
-------------------	------	-----------------	------

ا . . ي . .	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ي . .	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و . .	Dammah dan Wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	قال	Qāla
2.	قيل	Qīla
3.	يَقُولُ	Yaqūlu
4.	رمى	Ramā

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”.

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	Rauḍah al-aṭfāl
2.	طَلْحَة	Ṭalḥah

E. Syaddah (*Tasydid*)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	رَبَّنَا	Rabbana
2.	نَزَّلَ	Nazzala

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

No.	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	الرَّجُلُ	Ar-Rajulu
2.	الْجَلِيلُ	Al-Jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara

hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

No.	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	أَكَل	Akala
2.	تَخَذُوا	Ta'khuzūna
3.	النَّوْءُ	An-Nau'u

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

No.	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqin / Wa innallāha lahuwa khairur-rāziqīn
2.	فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	Fa aufū al-Kaila wa al-mīzāna / Fa aufulkaila wal mīzāna

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

No.	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	وَمَا مُمْدَّ إِلَّا رَسُولٌ	Wa mā Muḥamadun illā rasūl
2.	الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ	Al-ḥamdu lillahi rabbil 'ālamīna

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.