

**Manajemen Komunikasi dan Manajemen Pemasaran Terhadap  
Kepuasan Konsumen**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Manajemen Komunikasi dan Manajemen  
Pemasaran Mayoutfit Yogyakarta)**

**ABSTRAK**

**SAPUTRI**

**14071077**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen komunikasi dan manajemen pemasaran Mayoutfit Yogyakarta terhadap kepuasan konsumen. Manajemen komunikasi dalam pemasaran berkaitan dengan strategi komunikasi. Penerapan strategi komunikasi dalam pemasaran dapat menarik minat konsumen yang berdampak positif pada perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan posisi yang sangat penting dalam kegiatan komunikasi pemasaran.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Data diperoleh dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data terdiri dari tiga langkah yakni (1) Reduksi Data (2) Penyajian Data (3) Verification.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Empat fungsi manajemen komunikasi Mayoutfit dalam mengembangkan usaha mayoutfit yaitu *palanning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling*. Sedangkan strategi pemasaran Mayoutfit dilakukan melalui prinsip 4P (product, price, place, dan promotion). Penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas manajemen komunikasi dan manajemen pemasaran mayoutfit terhadap kepuasan konsumen memiliki kualitas yang bagus.

Kata kunci : *Manajemen Komunikasi, Manajemen Pemasaran, Kepuasan Konsumen, Mayoutfit Yogyakarta.*

# **Communication and Marketing Management toward Constumer Satisfaction**

## **(Qualitative Descriptive Study of Communication and Marketing Management of Mayoutfit Yogyakarta)**

### **ABSTRACT**

**SAPUTRI**

**14071077**

*This study was aimed at describing communication and marketing management of Mayoutfit Yogyakarta towards customer satisfaction. Communication management in marketing is related to communication strategies. The application of communication strategies in marketing could attract customers in which it would give positive impacts to the company. Customer satisfaction holds a pivotal position in the marketing communication activities.*

*This study was a descriptive qualitative. Data were obtained through interviews, observations and documentations. Data analysis consisted three steps namely (1) Data Reduction (2) Data Presentation (3) Verification.*

*The results showed that Mayoutfit has four functions of communication management namely planning, organizing, actuating and controlling. Meanwhile, the marketing strategies are carried out through the 4P principle (product, price, place, and promotion). Additionally, the results also proved that both the quality of communication and marketing management toward the customer satisfaction have a good quality.*

*Keywords : Communication Management, Marketing Management, Customer Satisfaction, Mayoutfit Yogyakarta.*