

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Fakultas Ilmu Sosial Politik

Jurusan Ilmu Komunikasi

Konsentrasi *Public Relations*

Juniar Resnu Hidayat

20130530298

***Customer Relations* Perusahaan Daerah Air Minum Batang Tahun 2016**

TAHUN SKRIPSI : 2017

DAFTAR PUSTAKA : 41 buku + 1 Jurnal + 3 Skripsi + 2 Sumber online

Penelitian ini mendeskripsikan *customer relations* PDAM kabupaten Batang melakukan aktivitas komunikasi pelayanan yg berguna untuk menciptakan kepuasan pelanggan sebagai salah satu tujuan akhir dalam upaya menjalin hubungan baik dengan *customer*. PDAM menjalankan aktivitas tersebut meliputi tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

Penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif analisis studi kasus, dengan teknik wawancara sebagai alat pengumpulan data. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan *key informan* sebagai data primer dan data sekundernya melalui wawancara kepada *customer* serta data-data yang ada pada perusahaan seperti *company profile*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer relations* Perusahaan Daerah Air Minum Batang hanya bersifat sebagai penunjang program kerja yang telah ditentukan dan menciptakan *image* perusahaan di masyarakat. Dalam membina hubungan baik dengan pelanggan melalui pelayanan yang dilakukan perusahaan terhadap *customer* maka ada pelanggan yang merasa puas dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Keywords : *Customer Relation, Customer, PDAM*

ABSTRACT

Muhammadiyah University Of Yogyakarta

Faculty of Social and Political Science

Department of Communication Science

Concentration of Public Relations

Juniar Resnu Hidayat

20130530298

Customer Relations Perusahaan Daerah Air Minum Batang in 2016

Year of Skripsi : 2017

Bibliography : 41 books + 1 Journal + 3 Skripsi + 2 Internet Sources

This research describes customer relations PDAM Batang district Conducting service communication activities useful to create satisfaction The customer as one of the ultimate goals in an effort to establish good relationship with customer. PDAMs carry out such activities include planning, implementation and evaluation phases.

The research used is qualitative descriptive analysis of case study, With interview techniques as a means of data collection. The approach used is qualitative approach with in-depth interview collection With key informants as primary data and secondary data through interviews to customers and existing data on companies such as company profile.

The result of the research shows that the customer relations of Perusahaan Daerah Air Minum Batang are only as supporting the work program that has been determined and create the company image in society. In fostering good relationships with customers through the services made company to the customer then there are customers who feel satisfied and not satisfied with the services provided by the company.

Keywords : *Customer Relation, Customer, PDAM*