

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan Ilmu Komunikasi

Konsentrasi *Public Relations*

Hasbi Mubarak As Siddiq

20120530247

Strategi Customer Relations Dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan di Rama Biliar Yogyakarta

Tahun Skripsi: 2017 + 119 halaman + 3 lampiran + 13 gambar

Daftar Kepustakaan: 12 buku (Tahun 1997-2015) + 8 sumber internet

Persaingan dalam industri hiburan di kota Yogyakarta kini semakin ramai dan ketat sehingga perusahaan dituntut untuk memiliki strategi yang baik serta inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Melalui penelitian ini penulis menggambarkan dan berusaha untuk menganalisa pelaksanaan strategi *customer relations* dalam menjaga loyalitas pelanggan di Rama Biliar Yogyakarta

Dalam penelitian skripsi ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang merupakan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada. Metode pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, pengamatan, studi pustaka dan dokumentasi.

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa pelaksanaan kegiatan *customer relations* sudah berjalan dengan cukup baik meskipun tetap memiliki beberapa kelemahan. Dalam prakteknya perusahaan mampu menangani kelemahan yang ada dengan kinerja yang tanggap positif. Program-program yang ada sudah sesuai dengan konsep CRM (*customer relationship management*) yang berorientasi mengutamakan pelanggan, sehingga pelanggan merasa dihargai dan dipedulikan yang berujung pada sifat dan sikap loyal kepada perusahaan secara berkelanjutan

Kata Kunci : Strategi, *Customer Relations*, Loyalitas Pelanggan