

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Departemen Ilmu Komunikasi

Konsentrasi Public Relations

Yulistomo Kurniawan

Bagaimana strategi *customer relations* di *Happy Bee Restaurant* dalam mempertahankan konsumen

Tahun Skripsi : 2013 + 75 halaman + 4 bagan

Daftar Pustaka : 14 buku + 2 jurnal

Makin banyaknya restoran cepat saji yang bermunculan di Jogja, membuat Happy Bee sebagai resto fast food jepang pertama di Jogja, harus membuat strategi dan inovasi – inovasi terbaru untuk mempertahankan konsumennya. Dan salah satu strategi untuk tetap mempertahankan konsumen, yang digunakan adalah customer relationship. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan yang diharapkan oleh perusahaan, dengan kepuasan pelanggan ini nantinya akan memberikan manfaat yang sangat besar antara lain akan terciptanya hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggannya, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, dan menanamkan citra yang baik di benak pelanggan. Meningkatkan kualitas pelayanan, seperti lebih cekatan dalam melayani konsumen, lebih memperhatikan hospitality kepada konsumen, membuat program promo, dan membuat terobosan baru dalam menawarkan menu – menu baru agar tidak kalah menarik dengan resto fastfood yang baru bermunculan. Menjalin hubungan yang dekat dengan pelanggan memang sangat dibutuhkan untuk menjaga reputasi perusahaan. Karena pada dasarnya pemasaran yang dilakukan bertujuan untuk memperoleh pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama.

Kata kunci : Hubungan dengan pelanggan, kepuasan pelanggan, strategi untuk tetap