

ABSTRACT

This research aims to identify about personal selling strategy in developing a loyalty to clients during 2014, 2015, and 2016. Subject on this research is PT. Radifa Kreaasi Utama a company that worked in outdoor advertising. This research is descriptive qualitative with using data collection technique in the form of documentation interview and literature study. The informants are people who have responsibility and authority at PT. Radifa Kreaasi Utama who work in all yhe process of marketing communication of PT. Radifa Kreaasi Utama, there are Operational Manager, Senior Administration and Manager Workshop. Data analysis technique is a qualitative data analysis technique with data validity test used data triangulation.

The result of this research is PT Radifa Kreaasi Utama has been a able to implement an effective personal selling strategy for example to keeping with communication with clients, train sales person to be able to convince clients be cooperate and give a best quality of products or service PT. Radifa Kreaasi Utama. Loyalty to clients can be maintained with a good communication to clients during collaboration between clients and company, and the most important thing is provide the best product with good quality for customer satisfaction. It can get good impact for company so that cooperation into long term.

Keyword: personal selling strategy, loyalty to client, advertising

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi personal selling dalam membangun loyalitas terhadap klien selama 2014, 2015 dan 2016, subyek penelitian ini adalah PT. Radifa Kreasi Utama sebuah perusahaan yang bergerak dibidang iklan luar ruang. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Informan yang diambil adalah orang – orang yang mempunyai tanggung jawab dan wewenang pada PT. Radifa Kreasi Utama yang mana mempunyai andil dalam semua proses kerja komunikasi pemasaran PT. Radifa Kreasi Utama, yaitu Manajer Operasional, Administrasi Senior dan Kepala Workshop. Teknik analisis data adalah teknik analisa data kualitatif dengan uji validitas data yang digunakan adalah triangulasi sumber.

Dari hasil penelitian terlihat bahwa PT. Radifa Kreasi Utama telah mampu menerapkan strategi personal selling yang efektif misalnya selalu menjaga komunikasi baik dengan klien, melatih sales person agar mampu menyakinkan klien untuk melakukan kerjasama dan memberikan kualitas terbaik dari hasil produk atau jasa PT. Radifa Kreasi Utama. Loyalitas terhadap klien juga terjaga dengan baik dengan menggunakan sistem komunikasi yang baik terhadap klien setelah berlangsungnya kerjasama dan hal terpenting ialah menjaga kepuasan klien dengan memberikan hasil yang berkualitas baik. Maka yang dilakukan oleh PT. Radifa Kreasi Utama terhadap kliennya bisa berdampak dalam hubungan kerjasama jangka panjang.

Kata Kunci: strategi personal selling, loyalitas terhadap klien, iklan luar ruang.