

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan Ilmu Komunikasi

Konsentrasi *Public Relations*

Syarifah Rizka Wahyuni

20120530116

Strategi Customer Relations Legend Coffee Yogyakarta dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Tahun 2015

Tahun Skripsi: 2016 + 121 halaman + 17 lampiran + 28 gambar

Daftar Kepustakaan: 17 buku + 6 sumber internet

Persaingan bisnis *cafe* di kota Yogyakarta kini semakin ketat, sehingga perusahaan dituntut untuk mempunyai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Melalui penelitian ini, penulis menganalisa pelaksanaan strategi *customer relations* di Legend Coffee. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan strategi *customer relations* sudah berjalan dengan cukup baik, Strategi *customer relations* yang digunakan oleh Legend Coffee dalam mempertahankan loyalitas pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan prima, menjaga kepuasan pelanggan, meningkatkan mutu produk dan fasilitas, menanggapi kritik saran dan keluhan yang diberikan pelanggan (*complain handling*) serta menerapkan program CRM yang berupa promosi penjualan, dan pemberian *reward* kepada pelanggan serta memberikan hiburan dan fasilitas yang memadai bagi pelanggan, Namun demikian terdapat beberapa faktor yang kurang diperhatikan oleh pihak Legend Coffee dalam melaksanakan *customer relations* seperti belum memiliki data pelanggan yang dicatat secara sistematis sehingga dalam melakukan kegiatan CRM tidak berjalan dengan baik dan dalam penyediaan pelayanan yang berbasis teknologi seperti *website* dan aplikasi android yang dimiliki belum difungsikan secara optimal oleh pihak Legend padahal media tersebut bisa dimanfaatkan bagi pihak Legend untuk melaksanakan *customer relations*.

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