

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Jurusan Ilmu Komunikasi
Konsentrasi *Public Relations*
Novita Dwi Ningrum
20060530018

Excellence Service Sebagai Strategi *Customer relations* PT.Telkom Yogyakarta dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Flexi .Tahun Skripsi : 2010 + 115 halaman + 3 lampiran + Daftar Pustaka : 13 Buku + 2 sumber online+ wawancara

Studi ini berusaha mengetahui kegiatan *Excellence Service* Sebagai Strategi *Customer relations* PT.Telkom Yogyakarta dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Flexi dengan studi kasus. Usaha yang dilakukan adalah dengan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan, memaksimalkan pelayanan, dan meminimalisir kekecewaan pelanggan. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui *Excellence Service* Sebagai Strategi *Customer relations* PT.Telkom Yogyakarta dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Flexi. Kerangka teori dalam penelitian ini menggunakan *customer relations*, kepuasan pelanggan, dan *excellence service*. Metodologi dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang mendukung penelitian ini adalah penggunaan teknik wawancara, observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian yang diperoleh memperlihatkan bahwa *Excellence Service* Sebagai Strategi *Customer relations* PT.Telkom Yogyakarta dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Flexi dapat dicapai dengan memberikan kepuasan pelanggan. Cara yang digunakan Telkom Yogyakarta adalah dengan meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dari cara berpakaian hingga etika dalam bersikap kepada pelanggan.

Kata kunci : *Excellence Service*, Loyalitas Pelanggan.