



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

ABSTRAKSI

Bunga Natasha (44205120031)

Program Marketing Public Relations PT. Softex Indonesia Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.

102 Halaman; 16 Lampiran

Menurunnya tingkat loyalitas pelanggan produk Sofex Indonesia yang mengakibatkan perusahaan khususnya pada *Marketing Public Relations* harus membuat program untuk merebut kembali hati konsumen dan kembali menggunakan dengan produk softex. Dalam menerapkan *Marketing Public Relations* pihak perusahaan harus memiliki program agar tujuan dari *Marketing Public Relations* tercapai dengan baik. Program *Marketing Public Relations* merupakan suatu upaya untuk memadukan strategi pemasaran dan praktek *Public Relations*.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana *Program Marketing Public Relations* PT. Softex Indonesia dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Yang dilakukan PT. Softex Indonesia dengan menggabungkan konsep PR dan Marketing yang merupakan proses perencanaan dan pengevaluasian yang merangsang penjualan dan pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode studi kasus. Penelitian tidak membuat prediksi, melainkan mengungkapkan fakta, dari hasil penelitian pengumpulan data yang ada. Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan *key informan*.

Dari hasil wawancara penelitian, program *Marketing Public Relations* yang dijalankan oleh PT. Softex Indonesia dengan adanya events yang dilakukan oleh Softex Indonesia dapat diterima oleh masyarakat terbukti dari antusiasme masyarakat selama kegiatan berlangsung.