



**Universitas Mercu Buana**  
**Fakultas Ilmu Komunikasi**  
**Bidang Studi Public Relations**  
**Ika Shelviani**  
**44212110111**

**Strategi Marketing Public Relations Melalui Program Service Excellent pada PT Indoexpress Logistics di Jakarta**  
**Jumlah halaman : 117 halaman + 8 lampiran**  
**Bibliografi : 29 buku, 2 jurnal, 1 Company Profile**

### **ABSTRAK**

PT Indoexpress Logistics adalah salah satu perusahaan jasa freight forwarding di Indonesia. Di Indonesia banyak didirikan perusahaan jasa freight forwarding, antara lain dakota cargo, indah logistik, serasi logistik dan sebagainya. Adanya kompetitor yang banyak, membuat PT Indoexpress Logistics harus memiliki strategi yang berbeda dengan pesaingnya untuk menarik para calon pelanggan dan menjaga *loyalitas* pelanggannya. *Marketing Public Relations* merupakan salah satu *frontliner* perusahaan termasuk PT Indoexpress Logistics. Dalam membuat strategi tersebut MPR PT Indoexpress Logistics memiliki fungsi untuk membuat program-program yang menarik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi *marketing public relations* melalui Program Service Excellent pada PT Indoexpress Logistics.

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. langkah analisis data yaitu pengumpulan data, wawancara, reduksi data, penyajian data dan penarikan simpulan.

Hasil penelitian menemukan bahwa: 1. Strategi *Marketing Public Relations* melalui Program Service Excellent pada PT Indoexpress Logistics yaitu menggunakan strategi *Pull, Push, Pass*. 2. Bentuk dan alat kegiatan *marketing public relations* PT Indoexpress Logistics adalah: Pameran, Media, dan Customer Gathering 3. *Loyalitas* pelanggan PT Indoexpress Logistics 1) Melakukan bentuk dan kegiatan pemasaran yang berbeda dari *competitor*, seperti strategi pemasaran berbasis komunitas. 2) Terus berinovasi sesuai dengan jaman untuk menarik hati pelanggan, PT Indoexpress Logistics memberikan layanan pengiriman yang tepat waktu. 3) Sekarang masyarakat membutuhkan layanan jasa pengiriman yang murah dan tepat waktu, PT indoexpress memberikan harga yang murah dan juga waktu pengiriman yang cepat 4) Mengeluarkan layanan program yang sesuai dengan waktunya. Adanya program-program MPR PT Indoexpress Logistics yang berbeda dengan kompetitornya membuat banyak orang yang menggunakan Jasa Layanan PT Indoexpress Logistics dan menjadi pelanggan yang *loyal*.

Kata Kunci: Strategi, *Marketing Public Relations*