



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public relations  
Adi Pelmar Situmorang  
44214110120

Upaya Customer Relations APS Property Solutions Dalam Memperthankan  
Loyalitas Pelanggan - Jakarta  
Jumlah Halaman vi + 79 halaman + 13 lampiran  
Bibliografi : 36 acuan, 1991 – 2016

### ABSTRAK

APS Property Solutions melakukan aktivitas *Customer Relations* dalam menjaga dan mempertahankan loyalitas pelanggannya. Membina hubungan baik dengan pelanggan sangat penting bagi penentuan aktivitas komunikasi pelayanan demi terciptanya kepuasan dan loyalitas pelanggan sebagai salah satu tujuan akhir dari kegiatan *Customer Relations*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya *Customer Relations* APS Property Solutions dalam membina hubungan baik dan memperoleh loyalitas pelanggannya. Adapun permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Latar belakang dibutuhkannya kegiatan *customer relations* di APS Property Solutions pada Tahun 2017 serta pelaksanaan kegiatan *customer relations* di APS property Solutions Tahun 2017

Penulis melakukan penelitian menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan metode deskriptif kualitatif, melakukan wawancara sebagai alat pengumpulan data. Pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan *key informan* sebagai data primer dan data secundernya melalui wawancara kepada pelanggan serta data-data yang ada pada perusahaan seperti website.

Hasil penelitian dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di APS Property Solutions menyatakan bahwa pelaksanaan kegiatan *Customer Relations* sudah dilakukan sesuai tujuan perencanaan, pelanggan pada umumnya sangat puas dan loyal dengan pelayanan yang dilakukan *Customer Relations* APS Property Solutions Tahun 2017

Kata Kunci : *Customer Relations*, Loyalitas Pelanggan