



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Dede Andriani
44213010122

**PELAKSANAAN PROGRAM CUSTOMER RELATIONS UNTUK
 MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI SPECIAL
 EVENT SLIMGOURMET BEAT DIABETES 2016**

Jumlah halaman : x + 81 halaman + 10 lampiran

Bibliografi : 31 acuan, tahun 1982 - 2013

ABSTRAK

Bisnis bergerak semakin kompleks setiap harinya. Hal ini membuat usaha jasa *catering* makanan sehat membangun manajemen *Public Relations* agar dapat memenangkan persaingan industri. Seperti *Slimgourmet catering* yang bernaung PT. Multijaya Mandiri Sejahtera menciptakan *program customer relations* melalui *Special Event Beat Diabetes 2016* dengan tujuan memperoleh *good will*, kepercayaan, saling pengertian dan loyalitas pelanggan. *Slimgourmet* percaya dengan aktifitas pada acara *special event* dapat terus menumbuhkan *good relationship* para pelanggan dan komunitas.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan program *customer relations* untuk meningkatkan loyalitas pelanggan melalui *Special event Slimgourmet Beat Diabetes 2016* dengan menggunakan landasan teori *Special Event* dari Goldblatt dalam Pudjiastuti. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Metode penelitian *participant non observation* dengan menggunakan wawancara mendalam kepada narasumber.

Hasil penelitian dalam *Special Event Slimgourmet Beat Diabetes 2016* membahas mengenai tahapan-tahapan bahwa event ini dapat mencapai tujuannya yaitu menjalin *customer relations* melalui *Special event Beat Diabetes 2016* untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dengan melakukan beberapa tahapan yaitu melalui riset analisis *SWOT*, *design*, *planning*, *coordinating*, *evaluation* dan melalui tahapan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini menyimpulkan hasil *special event Beat Diabetes* sebagai media untuk *Slimgourmet* melakukan *program customer relations* dengan kegiatan *healthy talk diabetes* dan *cooking demo* dengan pencapaian tujuan menjaga *relationship* dalam jangka panjang telah dikatakan berhasil. Sehingga dapat meningkatkan loyalitas para pelanggan sampai saat ini kepada *Slimgourmet*.

Keyword : *Customer Relations, Public Relations, Special Event*