



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS**

Nama : Debby

Judul Skripsi : Strategi Customer Relations Dalam  
Mempertahankan Hubungan Baik Dengan Pelanggan  
di CV Karya Prima Mandiri Jakarta  
(Periode Januari – Agustus 2017)

Bibliografi : 88 halaman ; 31 Referensi 2010 – 2017 ;

**ABSTRAKSI**

Kegiatan customer relations sebenarnya adalah bentuk jalinan komunikasi yang dilakukan perusahaan kepada konsumennya sebagai sebuah hubungan, yaitu hubungan antara konsumen dengan perusahaan.

Untuk mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan dibutuhkan strategi customer relations yang tepat. Karena strategi customer relations diadakan untuk menjalin komunikasi yang baik antara perusahaan dengan pelanggannya.

Adapun penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam bersama narasumber dari Manajemen dan Karyawan serta pelanggan CV Karya Prima Mandiri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa CV Karya Prima Mandiri menggunakan tiga Strategi utama Customer Relations yaitu sistem penanganan komplain secara efektif, sistem pemulihan layanan, dan superior customer service.

*Kata Kunci: Strategi, Customer Relations, Mempertahankan Hubungan Baik, Pelanggan*