



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Winda Khairunnisa
44214110089

Strategi Customer Relations UNIQLO Dalam Mempertahankan Ketangguhan Ketangguhan Bisni di Era Industri 4.0

Bibliografi : 5 Bab 84 hal + 18 buku + 5 internet

ABSTRAK

Perkembangan dunia *fashion* saat ini sudah semakin mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan teknologi yang pesat juga membuat berbagai perangkat kini terkoneksi dengan jaringan *online*. Aktivitas manusia pun kini berorientasi pada digitalisasi. Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui strategi customer relations dalam mewujudkan ketangguhan bisnis di era industri 4.0. Penelitian ini berfokus pada teori customer relationship management untuk mengetahui apa saja hubungan antara customer dan pihak pelaku bisnis yang cocok digunakan untuk mewujudkan ketangguhan bisnis tersebut.

Penelitian yang dilakukan ini merupakan penelitian kualitatif. Menggunakan metode studi kasus dengan melakukan suatu pendekatan untuk mempelajari, menerangkan suatu kasus dalam konteksnya secara natural, tanpa adanya intervensi dari pihak luar. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian, strategi *customer relations* perusahaan tersebut dalam mempertahankan ketangguhan bisnisnya di era industri 4.0 adalah dengan selalu mengedepankan kualitas produk yang dimiliki. Meskipun kompetitor perusahaan tersebut adalah perusahaan-perusahaan besar namun perusahaan tersebut tetap dapat menyamakan standar kualitas mereka dengan perusahaan-perusahaan besar

Kata kunci : *Customer Relations*, ketangguhan bisnis, industri retail
Key word : *Customer Relations*, agility business, retail industry