



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Rezki Oktaviawan
44216120091

Implementasi *Customer Relationship Management* Untuk Meningkatkan Citra Bengkel Otomotif (Studi Deskriptif pada Bengkel AHASS Prawira Jaya 2760 Jakarta Barat)

Jumlah halaman : 5 Bab 90 Hal + Lampiran

Bibliografi : 22 Buku + 8 Jurnal + 7 Sumber Lain

ABSTRAK

Penelitian dengan judul “*Implementasi Customer Relationship Management* untuk meningkatkan Citra Bengkel Otomotif” yang dilakukan di Bengkel Resmi AHASS Prawira Jaya 2760 Jakarta Barat. Bertujuan untuk membangun citra yang positif dimata para pelanggannya. Kompetisi antar bengkel di Jakarta Barat cukup ketat sehingga berbagai usaha dan cara dilakukan agar dapat terus bertahan ditengah-tengah persaingan. Bengkel berupaya untuk mempengaruhi pelanggan agar memberikan opini yang positif bagi bengkel. Adapun konsep yang digunakan antara lain implementasi *customer relationship management* dan citra lembaga. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara dan pengamatan serta pengumpulan data sekunder berupa catatan atau dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kegiatan *Customer Relationship Management* yang dilakukan oleh AHASS Prawira Jaya 2760 merupakan langkah yang tepat dalam menjaga hubungan baik dengan para pelanggannya. Memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan sehingga bisa memberikan citra yang positif terhadap bengkel. Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi suatu bahan evaluasi bagi AHASS Prawira Jaya 2760 dan juga referensi bagi perusahaan lainnya.

Kata Kunci: *public relations, customer relationship management, citra bengkel*

Mercu Buana University
Science of Communications
Public Relations Studies
Rezki Oktaviawan
44216120091

Implementation of Customer Relationship Management to Improve Automotive Workshop Image (Descriptive Study at AHASS Prawira Jaya bike shop 2760 West Jakarta)

Total Page : 5 Chapters 90 Pages + Attachment

Bibliography : 22 Books + 8 Journals + 7 Other Sources

ABSTRACT

Research with the title "Implementation of Customer Relationship Management to improve the Image of Automotive bike shop" was conducted at the Official bike shop of AHASS Prawira Jaya 2760 West Jakarta. Aims to build a positive image in the eyes of its customers. Competition between bike shop in West Jakarta is quite tight so that various efforts and methods are carried out in order to continue to survive in the midst of competition. The bike shop seeks to influence customers to give a positive opinion for the bike shop. The concepts used include the implementation of customer relationship management and the image of the institution. The method used in this research is a qualitative descriptive study method with interview and observation data collection techniques and secondary data collection in the form of notes or documentation.

The results of this study indicate that the Customer Relationship Management activities carried out by AHASS Prawira Jaya 2760 are the right steps in maintaining good relations with their customers. Provide the best service for customers so that they can give a positive image to the bike shop. The final result of this research is expected to be an evaluation material for AHASS Prawira Jaya 2760 and also a reference for other companies.

Keywords : public relations, customer relationship management, bike shop image