

ABSTRAK

Nama : Silky Sarah
NIM : 44219010102
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kegiatan Marketing Public Relations Terhadap Loyalitas Pelanggan Wardah di CV. Varia Bahtera Arta.
Pembimbing : Dr. A. Rahman, HI, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh dari kegiatan marketing public relations terhadap loyalitas pelanggan Wardah di CV. Varia Bahtera Arta. Marketing public relation merupakan proses perencanaan dan pengevaluasian program yang merangsang pembelian dan pelanggan melalui komunikasi/penyebaran informasi yang dapat dipercaya. Loyalitas pelanggan merupakan orang yang melakukan pembelian secara teratur dan berulang-ulang. Metode pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif berlandaskan paradigma positivistik. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah para pelanggan CV. Varia Bahtera Arta yang berjumlah 35,040 dan menggunakan produk Wardah lebih dari satu kali. Penarikan sampel menggunakan teknik simple random sampling yang dihitung menggunakan rumus Slovin dengan hasil 100 responden. Uji analisis data menggunakan IBM SPSS 26. Nilai loyalitas pelanggan bertambah sebesar 0.591 dan apabila tidak ada kenaikan pada nilai kegiatan marketing public relations, maka nilai loyalitas pelanggan adalah 4.281. Data yang diperoleh ini menunjukkan bahwa koefisien regresi bernilai positif dan arah pengaruh variabel kegiatan marketing public relations (X) terhadap loyalitas pelanggan adalah positif dengan besar pengaruhnya sebanyak 55,6%. Oleh karena itu, kegiatan marketing public relations menjadi salah satu bagian penting dalam menciptakan dan mempertahankan loyalitas pelanggan pada suatu perusahaan.

Kata Kunci: *Kegiatan, Marketing Public Relations, Loyalitas Pelanggan, Pelanggan.*

ABSTRACT

Name : Silky Sarah
NIM : 44219010102
Study Program : Public Relations
Title Thesis Report : The Effect of Marketing Public Relations Activities on Wardah's Customer Loyalty in CV. Varia Bahtra Arta.
Councillor : Dr. A. Rahman, HI, M.Si

This study aims to determine and explain the influence of marketing public relations activities on Wardah's customer loyalty at CV. Varia Bahtera Arta. Marketing public relations is the process of planning and evaluating programs that stimulate purchases and customers through communication/information dissemination that can be trusted. Customer loyalty is a person who makes purchases regularly and repeatedly. The method in this research uses quantitative methods based on a positivistic paradigm. The population used in this research is a CV customers. Varia Bahtera Arta numbering 35,040 and using Wardah products more than once. Sampling used a simple random sampling technique which was calculated using the Slovin formula with a result of 100 respondents. Data analysis test using IBM SPSS 26. The customer loyalty value increases by 0.591 and if there is no increase in the value of marketing public relations activities, then, the customer loyalty value is 4.281. The data obtained shows that the regression coefficient is positive and the direction of influence of the marketing public relations activity variable (X) on customer loyalty is positive with a large effect of 55.6%. Therefore, marketing public relations activities are an important part of creating and maintaining customer loyalty to a company.

Keywords: *Activities, Marketing Public Relations, Customer Loyalty, Customers.*