

Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Komunikasi Pemasaran dan Periklanan  
Yudho Dwi Satrio  
44312110049

Strategi Customer Retention Marketing (CRM) Cahaya Teknik dalam Mempertahankan Pelanggan (Studi Kasus Pada Cahaya Teknik)  
Jumlah halaman : xii + 68 halaman + 14 lampiran  
Bibliografi : 18 acuan, 2001 - 2012

### ABSTRAK

*Customer Retention Marketing* (CRM) merupakan salah satu sarana untuk mempertahankan pelanggan yang berkelanjutan antara perusahaan dengan para *stakeholder* maupun *shareholdernya*. Dengan memanfaatkan CRM, perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan pelanggannya sehingga akan tercipta ikatan emosional yang mampu menciptakan hubungan bisnis yang erat dan terbuka serta komunikasi dua arah di antara mereka. Ac kini sudah menjadi kebutuhan pokok bagi sebagian besar masyarakat. Perawatan Ac menjadi sebuah point penting agar kondisi Ac tetap baik. Perawatan atau service menjadi sangat penting dalam sebuah perusahaan untuk mempertahankan *customernya*.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi *Customer Retention Marketing* Cahaya Teknik dalam mempertahankan pelanggan dengan menggunakan landasan teori strategi Customer Retention Marketing yang ada didalam buku Zikmund yaitu *A Welcome Strategy, Reliability, Responsiviness, Reliability, Recognition, Personalization, Acces Stategy*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian konstruktivis. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan melakukan wawancara mendalam kepada narasumber yaitu Direktur dan Mekanik senior Cahaya Teknik, dan *Admin Maintenance* PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk dan *General Affair* PT. Bank Mandiri persero, Tbk.

Kesimpulannya strategi yang digunakan Cahaya Teknik dalam mempertahankan pelanggan (1) Memberikan kesan pertama yang baik kepada pelanggan, (2) Kecepatan Cahaya Teknik dalam merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan (3) Bekerja semaksimal mungkin di setiap pekerjaan, (4) Melakukan sebuah kegiatan yang mengarah kepada mempereratnya hubungan antara Cahaya Teknik dengan pelanggan, (5) Cahaya Teknik memberikan garansi di setiap pekerjaannya, (6) Membina hubungan baik dengan pelanggan akan memudahkan Cahaya Teknik dalam mengakses pelanggannya.