

## ABSTRAK

Nama : Ilyas Prasetya  
NIM : 44219310002  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Implementasi Strategi Public Relations Pada PT. Hipernet  
Indodata Dalam Upaya Mempertahankan Loyalitas  
Pelanggan  
Pembimbing : Dewi Ambarsari, S.Sos. M.IKom

Loyalitas pelanggan memiliki peran yang sangat penting dalam kesuksesan perusahaan, terutama dalam industri penyedia layanan internet seperti PT. Hipernet Indodata. Penelitian ini bertujuan untuk memahami upaya perusahaan dalam membangun dan menjaga loyalitas pelanggan dalam konteks ini.

Penelitian ini mengadopsi paradigma konstruktivisme, yang menganggap kebenaran dalam realitas sosial sebagai hasil konstruksi sosial yang relatif. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan fokus pada pemahaman mendalam tentang fenomena sosial. Subjek penelitian adalah pegawai PT. Hipernet Indodata yang berperan sebagai Customer Satisfaction Assurance (CSA) yang terlibat dalam perumusan strategi public relations.

Data diperoleh melalui wawancara, observasi non-partisipan, dan teknik dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan pendekatan kualitatif yang melibatkan reduksi data, tampilan data, dan verifikasi data.

Hasil penelitian ini menyoroti pentingnya pemahaman mendalam tentang pelanggan dalam merumuskan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi strategi public relations. Studi ini menekankan bahwa komunikasi personal dan pemahaman mendalam merupakan faktor penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan yang tulus. Hal ini tidak hanya berhubungan dengan kepatuhan berdasarkan kebiasaan, tetapi juga dengan pembentukan hubungan yang kuat, relevan, dan bermakna dengan pelanggan yang setia. Dalam konteks PT. Hipernet Indodata, strategi public relations yang berhasil didasarkan pada pemahaman ini dapat menjadi landasan untuk menjaga loyalitas pelanggan dan meningkatkan kesuksesan bisnis.

*Kata kunci: Loyalitas pelanggan, Public relations, Paradigma konstruktivisme, Penelitian kualitatif, Strategi PR*

## ABSTRACT

Name : Ilyas Prasetya  
NIM : 44219310002  
Study Program : Public Relations  
Title : Implementation of Public Relations Strategies at PT.  
Hipernet Indodata to Maintain Customer Loyalty  
Counsellor : Dewi Ambarsari, S.Sos. M.IKom

Customer loyalty plays a crucial role in a company's success, particularly in the internet service provider industry like PT. Hipernet Indodata. This research aims to understand the company's efforts in building and maintaining customer loyalty in this context.

This study adopts a constructivist paradigm, viewing truth in social reality as a result of relative social construction. The research method used is qualitative, with a focus on gaining in-depth understanding of social phenomena. The research subjects are employees of PT. Hipernet Indodata who serve as Customer Satisfaction Assurance (CSA) and are involved in formulating public relations strategies.

Data is gathered through interviews, non-participant observations, and documentation techniques. Data analysis employs a qualitative approach involving data reduction, data display, and data verification.

The results of this research highlight the importance of an in-depth understanding of diverse customer loyalty aspects. It emphasizes that personal communication and deep understanding are crucial factors in maintaining genuine customer loyalty. This goes beyond mere compliance based on habits, fostering the development of strong, relevant, and meaningful relationships with loyal customers. In the context of PT. Hipernet Indodata, a successful public relations strategy based on this understanding can serve as a foundation for preserving customer loyalty and enhancing business success.

*Keywords: Customer loyalty, Public relations, Constructivist paradigm, Qualitative research, PR strategies*