



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations  
Dewi Agriani  
44214310046

STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN MELALUI PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN DI PT PLN (Persero) DISTRIBUSI JAKARTA RAYA  
Jumlah halaman : xi + 89 halaman + 4 lampiran  
Bibliografi : 15 acuan, Tahun 2007-2016

### **ABSTRAK**

Strategi public relations PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dalam membangun hubungan yang baik dengan pelanggannya merupakan hal yang penting dalam mempertahankan citra perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi public relations PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dalam mempertahankan citra perusahaan dan apakah public relations berperan aktif dalam mempertahankan citra perusahaan.

Kekuatan PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dalam mempertahankan citra perusahaan terletak pada call center dan media cetak maupun media elektronik yang dimiliki oleh perusahaan. Setiap hari praktisi public relation PT PLN (persero) Distribusi Jakarta Raya menginput data-data keluhan pelanggan yang masuk melalui media sosial ataupun call center perusahaan.

PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya pun terjun langsung kelokasi-lokasi yang kekurangan kelistrikan Di Seluruh Indonesia melalui cabang-cabang perusahaan yang tersebar di seluruh Indonesia.