



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi *Public Relations*  
Rudolf Napitupulu  
44212110158

Strategi Komunikasi *Customer Relations* Dalam Melayani Pelanggan Melalui  
*Event Jack Jamz Di Grand Manhattan Café Jakarta.*  
Jumlah halaman: ix + 117 halaman + 34 Lampiran  
Bibliografi: 27 acuan, Tahun 1984 – 2014

### ABSTRAK

PR adalah sebuah payung yang mencakup berbagai area dan fungsi: *communication* (komunikasi), *community relations* (hubungan komunitas), *customer relations* (hubungan pelanggan). Salah satu strategi *Customer relations* yang dilakukan PR Grand Manhattan Café adalah mengadakan *special event*, melalui program *event music Jack Jamz*. Kegiatan *customer relations* bertujuan untuk membina hubungan baik dengan pelanggan yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan kepada tamu baru atau pelanggan tetap Grand Manhattan Café.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan menjaga hubungan baik pelanggan terhadap Grand Manhattan Café melalui strategi komunikasi dalam kegiatan *special event* yaitu event Jack Jamz. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif dengan metode studi kasus. Metode pengumpulan data yaitu wawancara mendalam kepada narasumber.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari kegiatan program *customer relations* yang dilakukan oleh Grand Manhattan Café melalui event Jack Jamz ini menjadi tolak ukur keberhasilan suatu event yaitu dengan cara penyebaran invitation memsasang poster di internal seperti di toilet umum dan sarana media inhouse lainnya, dan melalui sarana promosi yang di lakukan oleh PR bekerjasama dengan pihak divisi marketing Grand Manhattan Café dengan bekerja sama dengan salah satu media radio yaitu KIS FM, ini adalah salah satu strategi yang di lakukan oleh Grand Manhattan unuk mengundang tamu-tamu reguler atau baru dan juga pecinta music atau pendengar setia radio KIS FM di Jakarta.

Dari kegiatan ini ditemukan keberhasilan yaitu dengan di lihat dari tamu yang hadir melalui pengecekan kuota melewati standart kapasitas yang ada dan dari revenue yang di dapatkan sangat memuaskan pada malam acara tersebut dan acara berjalan dengan baik tidak terjadi kendala dan tidak ada komplain dari pihak pengisi acara atau pun dari tamu-tamu yang hadir pada malam itu.