



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Rafid Ananda Syahrin
44218110120

Penerapan Customer Service Commitment pada PT. Sari Coffee Indonesia dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Bibliografi: 5 Bab 65 Hal + 15 lampiran + 10 Buku + 5 Jurnal + 5 Internet

Abstrak

Komunikasi merupakan salah satu aktivitas yang dilakukan oleh setiap orang. Esensi dasar manusia sebagai makhluk sosial tidak bisa hidup sendiri sehingga dalam keadaan apapun itu manusia akan membutuhkan orang lain di kehidupannya. Komunikasi bisa di katakan sebagai salah satu alat untuk berinteraksi antara setiap individu atau satu sama lain dalam menyampaikan pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penerapan Customer Service Commitment pada PT. Sari Coffee Indonesia dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan paradigma konstruktivisme, sedangkan pengumpulan data melalui wawancara secara langsung.

Hasil dari penelitian ini adalah, penerapan customer service commitment yang bertujuan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan di starbucks reserve intercontinental pondok indah. Dalam implementasinya dengan melakukan *5point* yang terdapat pada customer service commitment dengan baik dalam mendapatkan loyalitas dari seluruh pelanggan. Bentuk loyalitas yang di dapatkan seperti, mendapatkan customer biasa yang menjadi customer reguler.

Kata Kunci : Penerapan Customer Service Commitment, Public Relations, Customer Relations, Loyallitas, Pelanggan.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Rafid Ananda Syahrin
44218110120

Penerapan Customer Service Commitment pada PT. Sari Coffee
Indonesia dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Bibliografi: 5
Bab 65 Hal + 15 lampiran + 10 Buku + 5 Jurnal + 5 Internet

Abstract

Communication is an activity carried out by everyone. The basic essence of humans as social creatures cannot live alone, so in whatever circumstances humans will need other people in their lives. Communication can be said to be a tool for interacting between individuals or each other in conveying messages conveyed by the communicator to the communicant.

This research aims to find out how the Customer Service Commitment is implemented at PT. Sari Coffee Indonesia in Maintaining Customer Loyalty. This research uses a qualitative descriptive method with a constructivism paradigm, while data collection is through direct interviews.

The results of this research are the implementation of customer service commitment which aims to maintain customer loyalty at Starbucks Reserve Intercontinental Pondok Indah. In its implementation, the 5 points contained in customer service commitment are carried out well in gaining loyalty from all customers. The form of loyalty you get is like getting regular customers who become regular customers.

Keywords: Implementation of Customer Service Commitment, Public Relations, Customer Relations, Loyalty, Customers.