

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA

ABSTRAK

(A) JEFFREY (915150048)

(B) KEGIATAN PUBLIC RELATIONS DALAM MENJAGA LOYALITAS
CUSTOMER VOTRRO COFFEE AND BAR

(C) xiv; 61; 6 tabel; 14 gambar; 2 tabel, 3 lampiran

(D) *PUBLIC RELATIONS*

Abstrak : Penelitian ini menggali lebih dalam tentang kegiatan Public relations dalam menjaga loyalitas customer Votro Coffee and Bar. Tujuan dari penelitian ini untuk menjabarkan bagaimana Votro Coffee and Bar menjalankan kegiatan *Public Relations* untuk mendorong terjadinya pembelian berulang (*Repeat order*) dari Customer. Dalam penelitian menggunakan teori komunikasi, *public relations*, kegiatan *public relations*, *customer relations*, kegiatan *customer relations* dan loyalitas *customer*. Hasil penelitian yang menggunakan metode deskriptif kualitatif ini menunjukkan bahwa kegiatan *public relations* sangat penting bagi perusahaan untuk mendorong loyalitas customer. Untuk menyelesaikan penelitian ini penulis melakukan wawancara mendalam kepada lima narasumber yaitu *public relations* Votro Coffee and Bar, barista Votro Coffee and Bar, dan tiga *customer* tetap Votro Coffee and Bar, observasi dan studi kepustakaan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah *public relations* Votro coffee and bar menjalani kegiatan *public relations* dan *customer relations* untuk mempertahankan kepuasan pelanggan sampai terbentuknya loyalitas *customer*.

Kata kunci : Loyalitas *Customer*, Coffee Shop, *Customer Relations*, Pelanggan, Kopi.

(E) DAFTAR PUSTAKA : 12 (2008-2010), 3 Sumber online

(F)(Ahmad Junaidi)