

ABSTRAKSI

Judul : Hubungan Antara Kegiatan Customer Relations dengan Loyalitas Pelanggan PT Telkom Divre IV Jateng & DIY di Semarang
Nama : Meyla Arum Ristiani
NIM : D0C005071

PT. Telkom Divre IV merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi di Jateng & DIY milik pemerintah. Seiring perkembangan jaman, banyak perusahaan telekomunikasi bermunculan sehingga persaingan antar perusahaan ini sangatlah kompetitif. Setiap perusahaan yang berorientasi terhadap pelanggan, seperti PT. Telkom memiliki tujuan yang sama, yakni memiliki loyalitas tinggi para pelanggannya. Loyalitas pelanggan PT. Telkom Divre IV Jateng & DIY terbentuk oleh beberapa faktor salah satunya adalah kegiatan *customer relations*. Jika kegiatan *customer relations* semakin beragam, maka loyalitas pelanggan PT. Telkom Divre IV Jateng & DIY di Semarang akan semakin tinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kegiatan *customer relations* dengan loyalitas pelanggan PT. Telkom Divre IV Jateng & DIY di Semarang. Tipe penelitian ini adalah *explanatory research* yakni menjelaskan hubungan antar variabel dalam penelitian, dengan teknik pengambilan sampel *random sampling*, yaitu pengambilan sampel secara acak. Peneliti menggunakan daftar pertanyaan untuk melakukan *interview* terstruktur langsung kepada responden.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa kegiatan *customer relations* yang selama ini dilakukan oleh Divisi Komunikasi (PR) telah cukup mempengaruhi loyalitas pelanggan PT. Telkom Divre IV Jateng & DIY di Semarang. Loyalitas pelanggan akan semakin meningkat ketika kegiatan *customer relations* yang dilakukan semakin beragam. Selain itu, kegiatan *customer relations* yang dilakukan kurang sesuai dengan keinginan pelanggan. Hasil temuan penelitian dianalisa dengan menggunakan metode analisis kuantitatif.

Saran yang dapat diajukan peneliti berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, adalah Divisi Komunikasi harus lebih meningkatkan pengelolaan hubungan baik dengan pelanggan, dan menciptakan hubungan melalui kegiatan *customer relations* seperti yang diharapkan oleh pelanggan. Selain itu PT. Telkom Divre IV Jateng & DIY juga harus lebih memperhatikan strategi untuk berkomunikasi dengan pelanggannya supaya tidak tersaingi oleh perusahaan lain serta memberikan pelayanan seramah mungkin, sehingga loyalitas pelanggan dapat bertahan dan justru meningkat. Dan senantiasa menjadi perusahaan yang mampu menjadi yang terdepan di antara para pesaingnya.

Semarang, Maret 2010
Dosen Pembimbing,

Dra. Hj. Evie S. Ibrahim
NIP. 19460624.197106.2.001