

Strategi *Customer Relations* Rockace Indonesia dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Rockace Indonesia)

AKMAL RIZALDY

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang strategi *customer relations* Rockace Indonesia dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. *Customer relations* bertanggung jawab sangat besar, serta bertugas menangani, mengelola jasa dan produk-produk pelayanan, sekaligus memberikan informasi yang aktual mengenai perusahaan kepada pelanggan dan mengenai keluhan para pelanggan atas ketidakpuasan terhadap pelayanan di perusahaan. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui strategi yang dilakukan Rockace Indonesia dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Untuk mengetahui adakah langkah-langkah khusus yang dilakukan Rockace Indonesia dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori reputasi dan pemulihan citra. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melakukan wawancara dengan tiga informan yang terkait dengan kasus ini. Penelitian ini menemukan hasil bahwa strategi *customer relations* Rockace Indonesia dalam meningkatkan loyalitas pelanggan adalah pelayanan yang maksimal kepada para pelanggan. Rockace Indonesia melakukan beberapa langkah yang tepat, diantaranya mendengarkan keluhan pelanggan, membuat *event* dan juga berkomitmen berkomunikasi yang baik dengan pelanggan. sehingga timbul rasa loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Kata Kunci : Strategi *Customer Relations*, Loyalitas Pelanggan

The strategy of Customer Relations Rockace Indonesia in improving Loyalty customers (case study at Rockace Indonesia)

AKMAL RIZALDY

ABSTRACT

This study discusses the strategy of customer relations Rockace Indonesia in increasing customer loyalty. Customer relations are responsible for very large, as well as on duty handle, manage services and service products, as well as provide information about the actual company to the customer and the customer's complaint concerning the above discontent against the company. The purpose of this research is to know the strategies that do Rockace Indonesia in increasing customer loyalty. To find out are there any special steps performed Rockace Indonesia in increasing customer loyalty. The theory used in this research is the theory of reputation and image restoration. The research method used is descriptive qualitative approach using case studies. Data collection techniques used are conducting interviews with three informants associated with the case. The study found that the strategy of customer relations Rockace Indonesia in increasing customer loyalty is the maximum service to our customers. Rockace Indonesia did some appropriate measures, such as listening to customer complaints, make the event and also committed to communicate well with customers. thus arises a sense of loyalty to the company.

Keyword: *Customer Relations Strategy, Customer Loyalty*