

**PENGARUH STRATEGI *MARKETING PUBLIC RELATION* PRODUK *T-CASH*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TELKOMSEL
(Survei Pada Pengunjung GraPARI Telkomsel Margocity Depok)**

Chintia Veronica Paparang

Abstrak

Latar belakang, penelitian ini menjelaskan mengenai strategi *marketing public relations* yang berpengaruh pada loyalitas pelanggan, khususnya pada pelanggan di Grapari Telkomsel Margocity. Dimana strategi *marketing public relations* sangat berpengaruh dan berdampak pada loyalitas pelanggan Telkomsel. **Tujuan Penelitian** dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui strategi *marketing public relations* Telkomsel, mengetahui strategi *marketing public relations* produk t-cash di Grapari Telkomsel Margocity dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh strategi *marketing public relations* terhadap loyalita pelnggan. **Konsep** yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi *marketing public relations* dan loyalitas pelanggan. **Metodologi Penelitian** menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian eksplanatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung Grapari Telkomsel Margocity yang berjumlah 92 responden. Teknik penarikan sampel menggunakan *Accidental Sampling* (sampling kebetulan). Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner atau angket yang disebarkan kepada responden. **Hasil Penelitian** menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara srategi *marketing public relations* dengan loyalitas pelanggan di Grapari Telkomsel Margocity yang kuat. **Saran** penulis agar loyalitas pelanggan tercipta dengan baik startegy yang dilakukan oleh tekomsel harus lebih baik lagi agar pelangan dapat menerima dengan baik pesan pesan yang disampaikan oleh *marketing* telkomsel, dan leih cepat tanggap dalam melayani pelanggan.

Kata Kunci : Strategi *Marketing Public Reltions* dan Loyalitas Pelanggan

***EFFECT OF STRATEGY MARKETING PUBLIC RELATIONS T-CASH
PRODUCT ON TELKOMSEL CUSTOMER LOYALTY
(Survey On Visitors GraPARI Telkomsel Margocity Depok)***

Chintia Veronica Paparang

Abstract

The Background, this research explains about marketing public relations strategy that influences customer loyalty, especially to customer in Grapari Telkomsel Margocity. Where the strategy of public relations marketing is very influential and impact on customer loyalty Telkomsel. **Research Objectives** in this study the authors want to know the marketing strategy public relations Telkomsel, know the marketing strategy public relations products t-cash Grapari Telkomsel Margocity and to find out how big influence of marketing public relations strategy to pelanggan loyalty. **The concept** used in this research is public relations marketing strategy and customer loyalty. **Research Methodology** uses survey method with quantitative approach and explanative type of research. The sample in this study is the visitor Grapari Telkomsel Margocity which amounted to 92 respondents. Sampling technique using Accidental Sampling (accidental sampling). Data collection techniques using questionnaires or questionnaires distributed to respondents. **The result of research** shows that there is influence between strategy marketing public relations with customer loyalty in Grapari Telkomsel Margocity strong. **The writer's suggestion** that customer loyalty is created with good strategy done by telkomsel should be better so that the customer can receive with good message delivered by marketing telkomsel, and also quick response in serving customer.

Key Word : *Strategy of Marketing Public Relations and Customer Loyalty*