

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**KONSENTRASI *PUBLIC RELATIONS***

**Skripsi, Juni 2023**

**Nur Annisaa Falah Apsari**

**2016140271**

***CUSTOMER RELATIONS* MCDONALDS BUMI SERPONG DAMAI PADA MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Pada McKids Membership)**

**ABSTRAK**

Perubahan yang cukup signifikan dari pandemi Covid-19 dapat dirasakan dan membawa pengaruh dalam setiap aktivitas kehidupan, salah satunya adalah terbatasnya interaksi langsung dengan masyarakat sehingga dibutuhkan *customer relations* yang kreatif dan inovatif untuk hubungan yang baik dengan pelanggan pada masa pandemi Covid-19. McDonald's Bumi Serpong Damai melaksanakan *customer relations* dengan memerhatikan kebutuhan *customer* pada masa pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Customer Relations* McDonald's Bumi Serpong Damai melalui program McKids Membership pada masa pandemi Covid-19. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori *Public Relations* dan teori *Customer Relations*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi langsung, dan dokumentasi. Teknik keabsahan yang digunakan yaitu Triangulasi sumber. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *customer relations* yang dilakukan McDonald's Bumi Serpong Damai melalui program McKids Membership pada masa pandemi Covid-19 cukup berhasil dengan adanya promo khusus member, dan kegiatan kelas online McKids pada masa pandemi Covid-19. Kegiatan tersebut menciptakan kepuasan pelanggan sehingga *customer* tetap bergabung di McKids Membership meskipun terhambat pandemi Covid-19.

**Kata kunci** : *Public Relations, Customer Relations.*

**Referensi** : 14Buku, 8 Jurnal, dan 1 Website

**Dosen Pembimbing** : Dr. Nani Nurani Muksin, M.Si.