

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

Skripsi, Juni 2023

Putri Azzahra Fitriani

2019140070

*Upaya Public Relations Melalui Customer Relations Management Mitsubishi Suryopranoto.*

**ABSTRAK**

Menjaga hubungan baik dengan pelanggan merupakan sebuah cara untuk sukses bagi perusahaan untuk mempertahankan pelanggan, dalam hal tersebut penting untuk memperhatikan pelanggan dan mengetahui kebutuhan jangka panjang yang berpotensi agar pelanggan tetap loyal kepada perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Upaya *Public Relations Melalui Customer Relations Management Mitsubishi Suryopranoto* sebagai fokus penelitian. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori *Public Relations*, Model *Two way symmetric*, teori *Customer Relations Management*. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Teknik keabsahan yang digunakan yaitu Triangulasi sumber. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kegiatan *Customer Relations Management* yang dilaksanakan Mitsubishi Suryopranoto berhasil dalam mempertahankan pelanggan melalui pelaksanaan program – program khusus, meningkatkan kualitas pelayanan, dan menangani keluhan pelanggan. Kegiatan tersebut menghasilkan kepuasan pelanggan sehingga dapat mempertahankan pelanggan.

**Kata Kunci** : *Public Relations: Two Way Symmetric, Customers Relations.*

**Daftar Pustaka** : 24 Buku, 12 Jurnal

**Dosen Pembimbing** : Syifa Astasia Utari, S.I.Kom., M.Si