

ABSTRAKSI

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Jurusan Ilmu Komunikasi

Konsentrasi Public Relations

Yosie Fajrin

Strategi *Customer Relations* Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung

Tahun Skeipsi: 2007. xiv + 106 hal + 19 hal lampiran + 10 hal tabel + 2 hal Daftar Gambar + Daftar Kepustakaan
Kepustakaan: 21 buku + 6 dokumen teknis + 1 sumber online (2006-2007)

Studi ini berusaha mendeskripsikan Strategi *Customer Relations* yang diupayakan Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan strategi *Customer Relations* yang diupayakan Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul dalam meningkatkan kepuasan pengunjung dan mendeskripsikan hambatan dan pendukung strategi *Customer Relations* Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul. Kerangka teori dalam penelitian ini melihat Public Relations sebagai *Customer Relations*. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian yang mendeskripsikan bahwa strategi *Customer Relations* Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul dalam meningkatkan kepuasan pengunjung adalah dengan mengupayakan: Pemberdayaan layanan pustaka, pencatatan sirkulasi buku-buku, Pengaturan petugas dan bahan-bahan layanan keliling, Peningkatan Kualitas SDM pengelola Perpustakaan, Pelaksanaan Monitoring dan evaluasi. Adapun hambatan dan pendukung : (a). Faktor penghambat strategi pelayanan ada dua, yaitu teknologi dan fasilitas non formal, dan (b). Faktor pendukung strategi pelayanan ada dua, yaitu sumber