

## **ABSTRAK**

**STRATEGI CUSTOMER RELATIONS CV. TOTAL KOMPUTER SRAGEN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN TAHUN 2021 (Jurnal dibimbing oleh Aswad Ishak).** Persaingan bisnis merupakan salah satu risiko besar yang harus dihadapi pada suatu perusahaan. Seperti kondisi pada CV. Total Komputer Sragen sebagai salah satu perusahaan dibidang Komputerisasi atau Informasi Teknologi (IT) yang menghadapi persaingan bisnis dengan adanya kompetitor baru khususnya di wilayah Kabupaten Sragen. Makalah ini akan membahas tentang implementasi yang dilakukan CV. Total Komputer Sragen dapat berpengaruh dalam mempertahankan loyalitas pelanggan melalui adanya Word of Mouth (WoM). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa CV. Total Komputer Sragen dalam mengimplementasikan strategi customer relations mengutamakan keterbukaan informasi dan prinsip one-day service dalam upaya mempertahankan loyalitas pelanggan. Pada strategi yang dilakukan perusahaan tersebut memberikan pelayanan visiting customer dalam upaya dapat menciptakan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan.

**Kata Kunci : Customer Realties, Loyalitas Pelanggan, Word of Mouth (WoM)**

## **ABSTRACT**

### **CUSTOMER RELATIONS STRATEGY CV. TOTAL COMPUTER SRAGEN TO MAINTAIN CUSTOMER LOYALTY IN 2021 (Journal guided by Aswad Ishak).**

Business competition is one of the big risks that must be faced by a company. As the conditions on the CV. Total Computer Sragen as one of the companies in the field of Computerization or Information Technology (IT) is facing business competition with new competitors, especially in the Sragen Regency area. This paper will discuss the implementation carried out by CV. Total Computer Sragen can influence in maintaining customer loyalty through the presence of Word of Mouth (WoM). The method used in this study is a qualitative descriptive approach using data collection techniques to conduct interviews and documentation. The results of this study indicate that CV. Total Computer Sragen in implementing customer relations strategy by prioritizing information disclosure and the principle of one-day service in an effort to maintain customer loyalty. In the strategy carried out by the company, it provides customer visit services in an effort to provide customer satisfaction to the company.

***Keyword : Customer Relations, Customer Loyalty, Word of Mouth (WoM)***