

## ABSTRAKS

**Muhammadiyah University of Yogyakarta  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Jurusan Ilmu Komunikasi  
Public Relations**

**Name : Kholilla Ditya Paramita (20040530122)**

**Title : *Excellence Service* as Customer Relations Strategic of PT. Aseli  
Dagadu Djokdja to Increasing Customer Satisfaction**

**Year of thesis: 2009. + 120 pages + attachment + table pages + picture pages +  
Literacy : 20 books + 2 paper + 2 *online* resources (2009) + 4 informant**

This study describing about *excellence service* as customer relations strategic of PT. Aseli Dagadu Djokdja. This program use to increasing customer satisfaction. The aim of this reseacher is for describing the facts about activities in the research location in UGD (Unit Gawat Dagadu). The theoritical which used in this research coming from Rosady Ruslan, Tjiptono and Philip Kotler. The methode is study of cases with qualitatif analyse. The result show about customer relationship strategic in Dagadu has purposes to make a relationship and feed good relationship with customer. Customer satisfaction is very important purposes from PT. Aseli Dagadu Djokdja, that was a result of this research. It makes PT. Aseli Dagadu Djokdja create some program about their customer, *excellence service gives the best services to every customer*, the example are regard to the customer, nice performance, good communication, and enthusiasm to the customer.

## ABSTRAK

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Politik**

**Jurusan Ilmu Komunikasi**

**Public Relations**

**Nama : Kholilla Ditya Paramita (20040530122)**

**Judul : *Excellence Service* Sebagai Strategi Customer Relations PT. Aseli Dagadu Djokdja Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen**

**Tahun Skripsi: 2009. + 120 hal + lampiran + hal tabel + hal gambar + Daftar Kepustakaan: 20 buku + 2 makalah + 2 sumber *online* (2009) + 4 orang sebagai narasumber.**

Studi ini menggambarkan tentang program *customer relations* PT. Aseli Dagadu Djokdja yaitu *excellence service*. Program ini merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilakukan PT. Aseli Dagadu Djokdja dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan fakta yang ada tentang kegiatan yang tengah terjadi lokasi penelitian yaitu gerai UGD. Kerangka teori dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori yang dikemukakan oleh Rosady Ruslan, Tjiptono dan Philip Kotler. Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan analisis data kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi *customer relations* di dagadu bertujuan untuk menjalin dan memelihara hubungan baik yang harmonis dengan konsumen. Strategi *customer relations* yang digunakan PT. Aseli Dagadu Djokdja adalah *excellence service* yang tujuannya untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen adalah sangat penting untuk diwujudkan oleh PT. Aseli Dagadu Djokdja, hal inilah yang membuat PT. Aseli Dagadu Djokdja melakukan *excellence service* dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap konsumen, yaitu dengan menyambut kedatangan konsumen, menghadapi konsumen dengan penampilan rapi, menjalin komunikasi dengan konsumen, memfokuskan perhatian ketika sedang menghadapi konsumen dan memperhatikan