

## ABSTRAKSI

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Departemen Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi Public Relations  
Triyani. 20020530222

**Strategi Customer Relations Kabare Production Dalam Mendapatkan Kepercayaan Untuk menangani Penyelenggaraan Suatu Event**

Tahun skripsi: 2008. X + hal + 8 lampiran  
Kepustakaan: 17 buku

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan strategi *customer relations* Kabare Production, mengetahui alasan-alasan pemilihan strategi *customer relations* serta mengkaji faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan program *customer relations* di Kabare Production dalam mendapatkan kepercayaan untuk menangani penyelenggaraan suatu *event*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan menggambarkan fakta tentang kegiatan *customer relations* di Kabare Production dalam mendapatkan kepercayaan untuk menangani penyelenggaraan suatu *event*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif, artinya penelitian akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang/ perilaku yang diamati. Sedangkan untuk mengukur validitas data digunakan triangulasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan *customer relations* Kabare Production sudah berjalan dengan baik. Kabare production selalu merencanakan program *customer relations* secara kontinyu baik dalam jangka waktu pendek maupun jangka waktu panjang. Tiga strategi yang diterapkan oleh kabare dalam meraih dan meningkatkan kepuasan klien yaitu strategi *superior customer service*, strategi penanganan keluhan yang efektif dan strategi *relationship marketing*. Kegiatan *customer relations* strategi yang diterapkan oleh Kabare Production adalah dengan memberikan kepuasan dan mengadopsi semua komplain untuk segera ditindak lanjuti. Kerjasama yang baik antara *public relations* dengan seluruh karyawan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan klien sehingga diharapkan dapat meningkatkan jumlah klien yang menggunakan jasa Kabare Production setiap klien mengadakan *event*.