

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan Ilmu Komunikasi

Konsentrasi Public Relations

Fadhillah Anggitawati

20060530115

Customer Relations Blue Bird Group Dalam mempertahankan Customer Loyalty

**Tahun Skripsi: 2010/2011 +109 Hal + 14 Gambar + Lampiran + Daftar
kepustakaan: 19 Buku + 9 Website + 5 Dokumen**

Penelitian ini berusaha untuk menganalisa strategi *customer relations* yang dilakukan oleh taksi Silver Bird sebagai salah satu unit usaha Blue Bird Group dalam mempertahankan *customer loyalty*. Persaingan bisnis taksi di Jakarta kini semakin ketat sehingga perusahaan dituntut mempunyai strategi dan meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pelanggan. Pelanggan taksi di Ibu Kota yang cukup banyak menuntut kualitas pelayanan yang semakin tinggi, mulai dari keramahan pengemudi, kenyamanan dan keamanan dalam perjalanan serta terjaganya privasi. Karena itulah perusahaan taksi dengan armadanya yang mampu memberikan jaminan kualitas pelayanan kepada pelanggannya yang akan memenangkan dalam persaingan bisnis taksi di Jakarta yang semakin ketat. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apa saja yang telah dilakukan oleh Blue Bird Group dalam mempertahankan loyalitas pelanggan taksi Silver Bird. Kerangka teori dalam penelitian ini mengacu pada pentingnya menjaga hubungan dengan pelanggan yang dikembangkan oleh Kotler dan Armstrong, yaitu bagaimana perusahaan mampu menciptakan dan mengembangkan hubungan yang baik dengan pelanggan dalam jangka waktu yang lama. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara dan studi pustaka. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan kegiatan *customer relations* sudah berjalan cukup baik terlihat dari semakin banyaknya jumlah pelanggan taksi Silver Bird. Dalam menjalankan strategi dalam mempertahankan pelanggan, taksi Silver Bird menggunakan strategi *superior customer service*. Taksi Silver Bird senantiasa memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan pelanggan yaitu dengan memberikan fasilitas-fasilitas yang tidak dimiliki oleh jasa taksi lainnya khususnya pelayanan personal yang diberikan oleh pengemudi taksi Silver Bird.