

ABSTRAK

Nama/Nim : Olivia Djanting / 2006-52-132

Judul : Komunikasi Melalui *Personal Selling* PT. Unggul Plastik Dalam Membangun Citra Produk Plastik Merek Bawang & Loyalitas Pelanggan Di Pluit Jakarta Utara

Jumlah Halaman : x; 68; 5 lampiran

Kata Kunci : Citra, Loyalitas

Daftar Pustaka : 20 Judul + 5 sumber lain

Masalah penelitian penulis adalah Sejauhmana Komunikasi Melalui *Personal Selling* PT. Unggul Plastik Dalam Membangun Citra Produk Plastik Merek Bawang Dan Loyalitas Pelanggan di Wilayah Pluit Jakarta Utara?"

Untuk menjawab masalah tersebut penulis menggunakan teori dan konsep yang berhubungan dengan komunikasi, *personal selling*, komunikasi antarpersonal, marketing *public relation*, citra, dan loyalitas. Sedangkan metode yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Adapun populasi penelitian adalah pelanggan di wilayah Pluit Jakarta Utara berjumlah 400 orang. Besarnya sampel 10 persen dari populasi, yaitu sebanyak 40 orang. Metode sampel yang digunakan teknik sampel acak sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikemukakan bahwa kecenderungan produk plastik merek bawang dinilai responden sangat positif dan loyalitas responden terhadap produk tersebut juga dapat dinyatakan sangat loyal. Saran yang dapat diberikan kepada perusahaan dalam membangun citra perusahaan atau produk tidak hanya melalui komunikasi *Personal Selling*, akan tetapi sebaiknya membangun hubungan baik seperti memberi bingkisan atau bonus kepada pelanggan yang telah berlangganan cukup lama. Di sarankan sewaktu-waktu pimpinan perusahaan yang datang ke tempat pelanggan, jangan hanya bagian marketing saja, dan juga setiap hari besar keagamaan, sebaiknya perusahaan mengirim ucapan selamat hari raya keagamaan atau bingkisan.