

ABSTRAK

Nama	:	Raissa Alodia Arfianty
NIM	:	20180502108
Judul	:	Hubungan Aktivitas Customer Relations terhadap Loyalitas Customer Dioven Dessert and Cake Tanjung Duren
Jumlah Halaman	:	84 Halaman
Kata Kunci	:	Aktivitas <i>Customer Relations</i> , Loyalitas <i>Customer</i> , <i>Customer Relations</i>
Daftar Pustaka	:	43 judul 2011 - 2021

Dioven *Dessert and Cake* adalah sebuah usaha kemitraan yang bergerak dalam bidang produksi dan penjualan makanan yang produk utamanya makanan penutup berupa *dessert box* dengan cita rasa manis. Untuk mendapatkan kesetiaan dan mempertahankan *customer*, pihaknya berusaha melakukan berbagai interaksi untuk menjalin hubungan dengan *customer* nya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa hubungan antara aktivitas *customer relations* yang dilakukan Dioven *Dessert and Cake* Tanjung Duren dengan loyalitas *customer* nya. Penelitian ini berpedoman dari beberapa pendapat ahli diantaranya *public relations*, *customer relations*, aktivitas *customer relations*, loyalitas *customer*, dan *customer*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sifat penelitian eksplanatif. Teknik pengumpulan datanya menggunakan metode survey atau menyebarkan kuisioner.

Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa terdapat hubungan antara aktivitas *customer relations* dengan loyalitas *customer* Dioven *Dessert and Cake* Tanjung Duren.

ABSTRACT

Name	: Raissa Alodia Arfianty
ID	: 20180502108
Title	: <i>The Influence of Customer Relations Activities on Customer Loyalty in Dioven Dessert and Cake Tanjung Duren</i>
Number of Pages	: 84 Pages
Keywords	: <i>Customer Relations Activities, Customer Loyalty, Customer Relations</i>
Bibliography	: 43 titles 2011 - 2021

Dioven Dessert and Cake is a partnership business that is engaged in the production and sale of food whose main product is dessert in the form of a dessert box with a sweet taste. To gain loyalty and retain customers, his party tries to carry out various interactions to establish relationships with its customers.

The purpose of this study was to determine and analyze the relationship between customer relations activities carried out by Dioven Dessert and Cake Tanjung Duren with customer loyalty. This research is guided by several expert opinions including public relations, customer relations, customer relations activities, customer loyalty, and customer.

This study uses a quantitative approach with the nature of explanatory research. Data collection techniques using survey methods or distributing questionnaires.

The results of this study prove that there is a relationship between customer relations activities and customer loyalty at Dioven Dessert and Cake Tanjung Duren.