

ABSTRAK

Eka Yulia Putri, 2022. “*Strategi Marketing Public Relation Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi PT. Suracojaya Abadi Motor Cabang Masamba)*”. Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Muzayyanah Jabani.

Skripsi ini membahas tentang Strategi Marketing Public Relation Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi PT. Suracojaya Abadi Motor Cabang Masamba). Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui bagaimana penerapan strategi *marketing public relation* pada PT. Suracojaya Abadi Motor dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi dengan narasumber dari internal PT. Suracojaya Abadi Motor Cabang Masamba.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam mempertahankan loyalitas pelanggan PT. Suracojaya Abadi Motor menggunakan strategi *marketing public relation* berupa *Three Ways Strategy*, yaitu *pull strategy* (menarik) dalam menarik perhatian pelanggan melalui publikasi di media social dengan memanfaatkan facebook, instagram, twitter, dan melalui media cetak seperti, brosur, flyer, dan e-katalog Yamaha, *push strategy* (mendorong) dengan mengadakan promo service gratis, promo diskon ganti oli, promo potongan harga produk yang berbeda setiap bulannya di momentum dan hari besar seperti hari pelanggan nasional (harpelnas), bulan ramadhan, hari kemerdekaan RI dan tahun baru, dan *pass strategy* (mempengaruhi) dengan menciptakan opini *public* adalah dengan melakukan kegiatan CSR seperti santunan yatim piatu, donor darah, berbagi menu takjil ke pesantren-pesantren pada bulan suci ramadhan dan berbagi makanan di hari jumat berkah serta mengadakan pertemuan khusus dengan para pelanggannya satu kali pertemuan setahun yang biasa disebut dengan CRM.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Public Relation, Strategi Public Relation

IAIN PALOPO