

**PENGARUH CITRA PT BANGGA BERKARYA BERSAMA
“ODIN” JAKARTA TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar

SARJANA ILMU KOMUNIKASI



**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

2022

**PENGARUH CITRA PT BANGGA BERKARYA BERSAMA
“ODIN” JAKARTA TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar

SARJANA ILMU KOMUNIKASI



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2022

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

NAMA : FIRLY FAUZIA

NIM : 180900001

PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi

PEMINATAN : Humas

Pengaruh Citra PT Bangga Berkarya Bersama “ODIN” Jakarta Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen

Jumlah Halaman :

Bibliografi :

ABSTRAK

Konsumen merupakan urat nadi bisnis karena konsumenlah yang menghasilkan uang dari bisnis. Dalam menyampaikan pesan atau informasi perusahaan perlu adanya *Public Relations*. Penelitian ini berfokus pada pengaruh citra *Public Relations* PT Bangga Berkarya Bersama “ODIN” Jakarta terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei kuantitatif dan bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi *Public Relations* terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen khususnya pada perusahaan yang bergerak dibidang *food and beverage*. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori mengenai komunikasi, public relations, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen.

Dengan memanfaatkan peran public relations dalam berkomunikasi untuk menciptakan kepuasan dan loyalita konsumen, ODIN Jakarta melakukan berbagai cara seperti menawarkan produk berkualitas, pelayanan yang baik, dan harga yang bersaing.

Keywords : Citra, Kepuasan Konsumen,
Loyalitas Konsumen

Pembimbing I : Sandra Olifia, M.Si

Pembimbing II : Drs. Solten Rajagukguk, M.M

FACULTY OS SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE

SATYA STATE UNIVERSITY OF INDONESIA

NAME : *FIRLY FAUZIA*

ID : *180900001*

STUDY PROGRAM : *Communication Science*

SPECIALTY : *Public Relations*

Pengaruh Citra PT Bangga Berkarya Bersama "ODIN" Jakarta Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen

Number of page :

Bibliografi :

ABSTRACT

Currently, in the face of increasingly fierce competition, one of the main strategies that companies must have is to increase customer loyalty. Consumers are the lifeblood of a business because they are the ones who make money from the business. In conveying messages or company information it is necessary to have Public Relations. This research focuses on the effect of public relations communication of PT Proud Berkarya Bersama "ODIN" Jakarta on consumer satisfaction and loyalty.

This study uses a quantitative survey research method and aims to determine how the influence of public relations communication on consumer satisfaction and loyalty, especially in companies engaged in food and beverage. The theory used in this research is the theory of communication, public relations, customer satisfaction, and customer loyalty.

By utilizing the role of public relations in communicating to create customer satisfaction and loyalty, ODIN Jakarta performs various ways such as offering quality products, good service, and competitive prices.

Keywords : *Image , Customer Statification, Consumer Loyalty*

Advisor I : *Sandra Olifia, M.Si*

Advisor II : *Drs. Solten Rajagukguk, M.M*