

ABSTRAK

Novianto (B04209032), *Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan PT. ISS Indonesia Cabang Jawa Timur*

Masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah (1) Bagaimana strategi membangun loyalitas PT. ISS Indonesia ; (2) Kendala-kendala apa yang dihadapi PT. ISS Indonesia dalam membangun loyalitas pelanggan. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu metode deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Sesuai dengan permasalahan tersebut, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara secara mendalam, observasi dan dokumentasi.

Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa strategi yang digunakan ISS dalam membangun loyalitas pelanggannya adalah melalui visi, misi serta aspirasi yang berorientasi pada pelanggan, penerapan budaya dan sistem nilai yang kuat dan kapasitas perusahaan dalam bidang pelayanan. Kendala-kendala yang dihadapi PT. ISS Indonesia dalam membangun loyalitas pelanggannya yaitu, harga dan peraturan pemerintah dalam bidang outsourcing dan upah buruh, permintaan dalam jumlah yang besar, kompetitor dan produk gagal.

Kata Kunci: *Strategi Membangun, Loyalitas PT. ISS Indonesia Cabang Jawa Timur*