ABSTRAK

Indana Zulfa Mas Rahmawati, B06213022, 2017. Implementasi Marketing Public Relations Dalam Mencapai Customer Satisfaction Pada Usaha Jamu Sehat Alami. Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Kata Kunci: *Marketing Public Relations, Customer Satisfaction,Coordinate Management of Meaning.*

Terdapat dua pembahasan dalam skripsi ini, yakni (1) bagaimana penerapan *public relations* perusahaan jamu Sehat Alami pada konsumen dalam mencapai *customer satisfaction*, (2) bagaimana respon konsumen atas penerapan strategi *marketing public relations* perusahaan jamu Sehat Alami.

Guna menjawab pembahasan tersebut, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, yang mana peneliti dapat mendeskripsikan data maupun fenomena mengenai penerapan program *marketing public relations* yang dilaksanakan oleh perusahaan jamu Sehat Alami dengan rinci dan utuh. Kemudian peneliti menganalisa data temuan secara kritis dengan teori komunikasi yang dikemukakan oleh Barnett Pearce dan Vernon Cronen mengenai teori manajemen makna terkoordinasi yang sudah ditentukan sebelumnya.

Hasil analisis dari penelitian ini adalah perusahaan jamu Sehat Alami mampu mencapai tujuan perusahaan yakni mencapai kepuasan pelanggan dengan melaksanakan program *marketing public relations*. Dengan program tersebut, perusahaan mampu untuk memenuhi kebutuhan dan mewujudkan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan produk jamu Sehat Alami dan juga pada pelayanan yang diberikannya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id