ABSTRAK

Suhaili, B04211051, 2015. **Strategi *Relationship Marketing* Pada Mr. Konveksi Bangkalan.**

Relationship marketing merupakan pengenalan setiap pelanggan secara lebih dekat dengan menciptakan komunikasi dua arah dengan mengelola suatu hubungan yang saling menguntungkan antara perusahaan dan pelanggan. Serta menyediakan pendekatan yang akan membantu perusahaan untuk menciptakan hubungan dengan pelanggan dan perusahaan lain yang berkaitan dalam proses bisnis

Perusahaan pada umumnya memfokuskan pemasarannya pada penjualan dan perekrutan pelanggan baru, padahal konsep pemasaran menyebutkan bahwa kunci kesuksesan sebuah perusahaan terletak pada bagaimana perusahaan meletakan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran serta memberikan kepuasan pada pelanggan melebihi pesaing.

Mr. Konveksi Bangkalan sebagai perusahaan yang memproduksi bahan Teksil ini harus dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sehingga dalam hal ini Mr. Konveksi Bangkalan dirasa perlu mengikuti perkembangan strategi pemasaran yang telah berkembang pesat tersebut. Yaitu dengan menerapkan Strategi *Relationship marketing* dengan harapan dapat mempertahankan loyalitas pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimana strategi *relationship marketing* yang diterapkan oleh Mr. Konveksi Bangkalan dengan analisis meningkatkan kepuasan dan Loyalitas pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif dengan subyek penelitian pimpinan Mr. Konveksi Bangkalan, karyawan dan konsumen. Metode pengumpulan data terdiri dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Serta menggunakan metode trianggulasi untuk pengecekan keabsahan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mr. Konveksi Bangkalan telah menerapkan strategi *relationship marketing* dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, ditunjukkan dengan perkembangan kualitas pelayanan serta kualitas produk yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan meningkatnya pelanggan dengan memesan di Mr. Konveksi Bangkalan dari tahun ke tahun.

Kata kunci : Strategi *Relationship Marketing*, Mr. Konveksi Bangkalan

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