

ABSTRAK

Loyalitas dari pelanggan sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan kemampuan perusahaan memperoleh laba. Membangun loyalitas harus dapat dilakukan oleh semua bidang perusahaan termasuk Es Bang Jo'e. Loyalitas pelanggan tidaklah dapat hadir begitu saja melainkan harus diperjuangkan oleh Es Bang Jo'e. Diperlukan strategi yang tepat untuk menghadirkan loyalitas para pelanggannya. Salah satu jalan untuk menciptakan loyalitas pelanggan adalah dengan menggunakan strategi komunikasi pemasaran yang baik. Strategi komunikasi pemasaran tidak hanya dapat menarik pelanggan baru, namun juga dapat mempertahankan pelanggan lama. Tujuan dari penelitian ini adalah *pertama* untuk mengetahui strategi Komunikasi Pemasaran Es Bang Jo'e dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. *Kedua* untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh Es Bang Jo'e dalam melakukan aktifitas komunikasi pemasaran dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. *Ketiga* untuk mengetahui pengembangan aktifitas komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh Es Bang Jo'e untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan situasi atau kejadian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui wawancara atau interview. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa *pertama* Strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh Es Bang Jo'e terdiri dari dua strategi utama yaitu bauran pemasaran dan promotion mix. Guna menciptakan loyalitas pelanggan, maka Es Bang Jo'e memberikan Service Quality, Kualitas Produk, Harga dan Kemudahan. *Kedua* Hambatan yang dihadapi oleh Es Bang Jo'e dalam melakukan aktifitas Komunikasi Pemasaran adalah kurangnya sumber daya manusia. *Ketiga* Pengembangan aktifitas komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh es Bang Jo'e untuk mempertahankan loyalitas pelanggan adalah dengan memberikan member kepada pelanggan setia.

Kata Kunci: *Loyalitas, Komunikasi Pemasaran dan Es Bang Joe*

ABSTRACT

Loyalty from customers is needed in order to improve the company's profitability. Building loyalty should be done by all areas of the company including Es Bang Jo'e. Customer loyalty can not just be present but must be championed by Es Bang Jo'e. It takes the right strategy in order to bring the loyalty of its customers. One way to achieve customer loyalty is to use a good marketing communication strategy. Marketing communication strategies can not only attract new customers, but also retain old customers. The purpose of this research is first to know the strategy of Marketing Communication Es Bang Jo'e in maintaining customer loyalty. Second to know the obstacles faced by Es Bang Jo'e in doing marketing communication activities in maintaining customer loyalty. Third to know the development of marketing communication activities conducted by Es Bang Jo'e to maintain customer loyalty. This research type is descriptive qualitative research, descriptive research aimed to describe situation or occurrence. Data collection techniques used in this study is through interviews or interviews. Based on the results of the research it can be concluded that the first marketing communication strategy conducted by Es Bang Jo'e consists of two main strategies namely marketing mix and promotion mix. In order to create customer loyalty, Es Bang Jo'e provides Service Quality, Product Quality, Price and Cost and Convenience. The two obstacles faced by Es Bang Jo'e in conducting Marketing Communication activities is the lack of human resources. Third Development of marketing communication activities conducted by Es Bang Jo'e to maintain customer loyalty is to provide members to loyal customers.

Keywords: Loyalty, Marketing Communication and Es Bang Joe