

# ANALISIS KATEGORI LOYALITAS PELANGGAN

## DI HANDARA AND GOLF RESORT BALI

Oleh

**Komang Niza Trisna Yanti, NIM 2257015037**

**Jurusan Manajemen**

### ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan untuk dapat mengetahui (1) strategi untuk menciptakan loyalitas pelanggan di Handara and Golf Resort Bali (2) kategori loyalitas pelanggan di Handara Golf and Resort Bali. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh lewat wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dianalisis dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun hasil dalam penelitian ini (1) strategi untuk menciptakan loyalitas pelanggan yang diterapkan di Handara and Golf Resort Bali ialah *Consistent* atau Konsisten, *Trust* atau Kepercayaan, *Sympathy* atau Simpati, *Offering* atau Penawaran (2) kategori loyalitas pelanggan di Handara and Golf Resort Bali ialah *retention* dimana banyak pelanggan Handara Golf and Resort Bali yang datang untuk menginap secara terus menerus dan berulang-ulang kali karena mereka membutuhkan produk yang tersedia di Handara Golf and Resort Bali yaitu Golf.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Kategori, Strategi

# **ANALISIS KATEGORI LOYALITAS PELANGGAN**

## **DI HANDARA AND GOLF RESORT BALI**

**Oleh**

**Komang Niza Trisna Yanti, NIM 2257015037**

***Department of Management***

### **ABSTRACT**

*This research was carried out to find out (1) strategies for creating customer loyalty at Handara and Golf Resort Bali (2) categories of customer loyalty at Handara Golf and Resort Bali. In this research the method used was qualitative descriptive. By using primary data and secondary data obtained through interviews, observation and documentation which are analyzed by data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this research are (1) the strategy for creating customer loyalty implemented at Handara and Golf Resort Bali is Consistent or Consistent, Trust, Sympathy, Offering or Offering (2) the category of customer loyalty at Handara and Golf Resort Bali is retention where many Handara Golf and Resort Bali customers come to stay continuously and repeatedly because they need the products available at Handara Golf and Resort Bali, namely Golf.*

*Keywords: Customer Loyalty, Category, Strategy*