

ABSTRAK

STRATEGI MARKETING PDAM WAY RILAU BANDAR LAMPUNG DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PELANGGAN

Oleh

Icha Arlita

Strategi marketing merupakan suatu konsep yang mencakup rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk menciptakan nilai bagi pelanggan dan memperoleh keuntungan. Konsep ini mengintegrasikan berbagai fungsi dalam perusahaan seperti pemasaran, penjualan, promosi, dan distribusi dalam satu kesatuan yang saling terkait. Strategi marketing yang efektif dan efisien dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan penjualan, meningkatkan jumlah pelanggan, serta memperkuat citra dan reputasi perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi marketing yang digunakan oleh PDAM Way Rilau untuk meningkatkan jumlah pelanggan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data menggunakan teknik wawancara di PDAM Way Rilau Bandar Lampung. Berdasarkan dari hasil pembahasan yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa PDAM Way Rilau Bandar Lampung dalam upaya untuk meningkatkan jumlah pelanggan yaitu melalui bauran pemasaran, *product, place, price* dan *promotion*. Selain itu proses promosi PDAM Way Rilau Bandar Lampung menggunakan media seperti periklanan (advertising), melalui penjualan pribadi atau penjualan tatap muka (personal selling), dan hubungan masyarakat (public relation). Berdasarkan strategi marketing ini, dapat meningkatkan jumlah pelanggan yaitu pada tahun 2019 jumlah pelanggan hanya berjumlah 41.959 pelanggan, namun pada tahun 2021 jumlah pelanggan sudah semakin meningkat menjadi 46.510 pelanggan.

Kata Kunci : Strategi Marketing, Pelanggan

ABSTRACT

MARKETING STRATEGY OF PDAM WAY RILAU BANDAR LAMPUNG IN INCREASING THE NUMBER OF CUSTOMERS

By

Icha Arlita

Marketing strategy is a concept that includes a series of activities carried out by companies to create value for customers and earn profits. This concept integrates various functions within the company such as marketing, sales, promotion and distribution in an interrelated unit. An effective and efficient marketing strategy can increase customer satisfaction, increase sales, increase the number of customers, and strengthen the company's image and reputation. The purpose of this study is to find out how the marketing strategy is used by PDAM Way Rilau to increase the number of customers. The research method used in this study is to study a qualitative descriptive approach with data collection techniques using interview techniques at PDAM Way Rilau Bandar Lampung. it can be concluded that PDAM Way Rilau Bandar Lampung in an effort to increase the number of customers, namely through the marketing mix, product, place, price and promotion. In addition, the promotion process for PDAM Way Rilau Bandar Lampung uses media such as advertising, through personal selling or face-to-face sales (personal selling), and public relations (public relations). Based on this marketing strategy, the number of customers has increased, namely in 2019 the number of customers is only 41,959 customers, and in 2021 the number of customers has increased to 46.510.

Keywords : Marketing Strategy, Customers