

## SUMMARY

# STRATEGI PENANGANAN KELUHAN PEMIRSA MELALUI EMAIL OLEH CORPORATE SECRETARY RCTI

Created by INDAH MEITA SARI

**Subject** : STRATEGI PENANGANAN KELUHAN PEMIRSA MELALUI EMAIL OLEH CORPORATE SECRETARY RCTI

**Subject Alt** : STRATEGI PENANGANAN KELUHAN PEMIRSA MELALUI EMAIL OLEH CORPORATE SECRETARY RCTI

**Keyword** : Strategi Penanganan Keluhan, Corporate Secretary.

### **Description :**

Strategi Penanganan Keluhan Melalui Email oleh Corporate Secretary RCTI

Jumlah halaman : 101 ; 3 tabel ; 12 gambar

Kata Kunci : Strategi Penanganan Keluhan, Corporate Secretary.

Daftar Pustaka : 34 judul 1984 - 2012

Karya tulis ini dibuat sebagai hasil penelitian tugas akhir penulis untuk mengetahui strategi penanganan keluhan melalui email oleh Corporate Secretary RCTI.

Penelitian ini dilakukan dari bulan Desember sampai dengan Juni 2014.

Penulis menggunakan desain penelitian studi kasus tipe tipe 4 yaitu desain multikasus terjaln atau desain dengan multi kasus dan unit multi analisis. Dalam penelitian ini kasusnya adalah keluhan-keluhan yang dikirim oleh pemirsa melalui email, dengan unit analisisnya Head of Corporate Secretary, karyawan Corporate Secretary, karyawan divisi programming, tehnik, dan produksi serta pemirsa pengirim email. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa Aspek yang diperhatikan Corporate Secretary dalam menjawab email keluhan seperti Aspek kepentingan, permasalahan, cara menyampaikan keluhan dan aspek waktu. Sementara strategi penanganan keluhan melalui email yang dilakukan oleh Corporate Secretary sendiri adalah tahap pencarian fakta, Perencanaan ,Pelaksanaan yang memiliki 5 unsur strategi seperti Kesabaran, kecepatan dalam menjawab email, koordinasi dengan pihak terkait, solusi atas permasalahan dan tata cara penulisan serta terakhir adalah tahap Evaluasi. Semua itu dilakukan Corsec agar bisa menjalin hubungan baik dengan pemirsa RCTI.

**Date Create** : 17/10/2014

**Type** : Text

**Format** : PDF

**Language** : Indonesian

**Identifier** : UEU-Undergraduate-undergraduit\_2010-52-076

**Collection** : undergraduit\_2010-52-076

**Source** : Undergraduate these comumni of faculty

**Relation Collection** Universitas Esa Unggul

**COverage** : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

**Right** : copyright2014@esaunggul

**Full file - Member Only**

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

**Contact Person :**

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id )

Supervisor