

ABSTRAK

Nama : Dewi Putri Julianti
NIM : 201552047
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat
Judul : Analisa Penanganan Komplain *Tenant* Penyewa Gedung Di Mall Taman Anggrek
Jumlah Halaman :
Jumlah Buku : 28 Buku, Tahun 1956 – 2014
Kata Kunci : *Customer Service*, Mall Taman Anggrek, Kepuasan,

Customer Service (CS) adalah salah satu ujung tombak terpenting bagi perusahaan dalam membangun kepuasan pelanggan. Bagi PT. Mulia Intipelangi, peran customer service untuk menjadi pusat utama penerima keluhan tenant memang sangatlah penting. Selain menciptakan hubungan baik antara tenant atau pelanggan, customer service juga harus pandai untuk menyelesaikan berbagai keluhan yang datang dari tenant, ini juga dapat dikatakan dengan strategi mengokohkan brand image yang positif bagi perusahaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana cara-cara yang ditempuh customer service PT. Mulia Intipelangi sebagai manajemen pengelola gedung Mall Taman Anggrek dalam menangani keluhan dari tenant, untuk mengetahui gambaran dan manfaat dari strategi kerja customer service dalam menangani keluhan dari tenant, untuk mengetahui gambaran dan kendala-kendala dalam pelaksanaan program strategi kerja customer service Mall Taman Anggrek.

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode pendekatan kualitatif deskriptif. Subjek penelitian adalah karyawan customer service mall taman anggrek. Narasumber terdiri dari key informan dan informan. Pada penelitian ini, peneliti hadir sebagai instrumen utama. Peneliti bertindak langsung sebagai perencana, pemberi tindakan, pengumpulan data, menganalisa data dan sebagai pelapor dari hasil penelitian. Data yang digunakan adalah data primer dari hasil wawancara dan data sekunder berupa literatur pendukung.

Customer service didalam manajemen mall taman anggrek melakukan pelaksanaan strategi kerja dalam menangani keluhan dan keluhan oleh tenant melalui pendekatan handling customer complaint dan langkah-langkah serta tahapan yang dilakukan dalam penanganan keluhan tersebut. Ketiga strategi tersebut adalah Menganalisis Pelanggan, Menyusun Pesan, dan Respon Pelanggan..

ABSTRACT

Nama : Dewi Putri Julianti
NIM : 201552047
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat
Judul : Analisa Penanganan Komplain *Tenant* Penyewa Gedung Di Mall Taman Anggrek
Jumlah Halaman :
Jumlah Buku : 28 Buku, Tahun 1956 – 2014
Kata Kunci : *Customer Service*, Mall Taman Anggrek, Kepuasan.

Customer Service (CS) is one of the most important spearheads for companies in building customer satisfaction. For PT. Mulia Intipelangi, the role of customer service to be the main center for receiving tenant complaints is indeed very important. In this industry, customer service interactions with tenants have a high frequency and intensity, which makes the risk of dissatisfaction even greater. In addition to creating a good relationship between tenants or customers, customer service must also be clever to complete various complaints that come from tenants, this can also be said with a strategy to strengthen a positive brand image for the company.

The purpose of this research is to find out the ways taken by PT. Mulia Intipelangi as the manager of Mall Anggrek Mall building in handling complaints from tenants, to know the description and benefits of customer service work strategies in handling complaints from tenants, to find out the description and constraints in implementing the Taman Anggrek Mall customer service work strategy program.

The research method that I use is a descriptive qualitative approach. The research subjects were customer service employees at the orchid garden mall. The informants consisted of key informants and informants. In this study, researchers present as the main instrument. Researchers act directly as planners, action givers, data collection, analyzing data and as a reporter of the research results. The data used are primary data from interviews and secondary data in the form of supporting literature.

Customer service in the management of the orchid garden mall carries out a work strategy in handling complaints and complaints by tenants through the approach of handling customer complaints and the steps and steps taken in handling complaints. The three strategies are Analyzing Customers, Composing Messages, and Customer Responses.