

ABSTRACT

Title : Effective communication strategy of PT Ciputra Residence (Citra Raya) in Handling Customer Complaints
Name : Sinta Dewi Widyasari
Study Program: Public Relations

Communication is a form of social being. Humans in their lives will not be separated from the interaction and socialization between one person and another. Communication is important because by communicating, a person can express what his desires, hopes, feelings are to the people involved in communication activities. With the many worlds of property present, it becomes a separate competition for PT. Ciputra Residence (Citra Raya) in improving facilities and brands to the public. The main purpose of this study is to find out how effective communication strategies are PT. Ciputra Residence (Citra Raya) in handling customer complaints. SCCT becomes a theory of this research, namely: 1) self efficacy. 2) outcome expectations. 3) Interest (interest). The method used is a qualitative method with a case study approach. Data collection techniques can be done by observation (observation), interviews (interviews), documentation and a combination of the three (triangulation). based on research PT.Ciputra Residence (Citra Raya) has made a strategy on how to handle customer complaints by: 1) Listening and understanding. 2) Clarification and Equalization of Perceptions. 3) Explanation and Apology. 4) Solution and Taking Action. 5) Follow Up. After that the complaint is resolved.

Keywords : *Communication, Strategy, Customer Complaints*

ABSTRAK

Judul : Strategi Komunikasi Yang Efektif PT. Ciputra *Residence* (Citra Raya)
Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan
Nama : Sinta Dewi Widyasari
Program Studi : Hubungan Masyarakat

Komunikasi adalah salah satu wujud dari makhluk sosial. Manusia dalam kehidupannya tidak akan terlepas dari interaksi dan sosialisasi antara satu orang dengan orang lain. Komunikasi menjadi penting karena dengan melakukan komunikasi, seseorang dapat mengungkapkan apa yang menjadi keinginan, harapan, perasaan kepada orang yang dilibatkan dalam aktivitas komunikasi. Dengan banyaknya dunia properti yang hadir, menjadi suatu persaingan tersendiri untuk PT.Ciputra *Residence* (Citra Raya) dalam meningkatkan fasilitas dan brand kepada masyarakat. Tujuan utama penelitian ini untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang efektif PT.Ciputra *Residence* (Citra Raya) dalam penanganan keluhan pelanggan. SCCT menjadi sebuah teori penelitian ini

yaitu : 1) *self efficacy*. 2) *outcome expectation*. 3) *Interest(minat)*. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), wawancara (*interview*), dokumentasi dan gabungan ketiganya (triangulasi). berdasarkan penelitian PT.Ciputra *Residence* (Citra Raya) sudah membuat strategi cara penanganan keluhan pelanggan dengan cara : 1) Mendengarkan dan memahami. 2) Klarifikasi dan Penyamaan Persepsi. 3) Penjelasan dan Permohonan Maaf. 4) Solusi dan *Taking Action*. 5) *FollowUp*. Setelah itu keluhan teratasi.

Kata Kunci : Komunikasi, Strategi, Keluhan Pelanggan