

ABSTRAK

Nama/ NIM : Aidhil Akbar/ 2010-52-041

Judul : Komunikasi Internal di Universitas Esa Unggul dalam Menangani Keluhan & Krisis Kepercayaan Mahasiswa Angkatan 2013

Jumlah Halaman : cxxxvi ; 136 ; 20 Lampiran

Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, *Public Relations*, Keluhan, Krisis Kepercayaan

Daftar Pustaka : 38 buku (1995-2012), 4 Sumber Internet

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami komunikasi organisasi internal yang terjadi di Universitas Esa Unggul. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan tujuan deskriptif. Data yang dianalisis adalah data hasil wawancara mendalam, observasi dan studi dokumen. Untuk keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi data. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, lalu mengambil kesimpulan dari hasil penelitian.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa ada indikasi terjadinya komunikasi vertikal dan horizontal di Universitas Esa Unggul. Hambatan tersebut mengakibatkan pelayanan kepada *customer* tidak maksimal yang memicu keluhan serta krisis kepercayaan. Ini menjadi tugas PRO untuk mengatasi perbedaan komunikasi internal.

Simpulan, Universitas Esa Unggul memiliki Departemen PR & Marketing UEU namun belum menjalankan peran dan fungsi *Public Relations*. Untuk itu diperlukan *Public Relations Officer*, sehingga komunikasi internal yang mengalami ketidaksinkronisasian dan masalah krisis kepercayaan *customer* dapat diperbaiki.