

ABSTRAK

Nama/Nim : Yogi Nur Santi / 2010-52-008
Judul : Penerapan Komunikasi *Customer Relations* AUTO 2000
Daan Mogot Dalam Menangani Keluhan Keterlambatan
Waktu Servis Kendaraan Pelanggan
Jumlah halaman : 133 Halaman
Kata kunci : Penerapan Komunikasi *Customer Relations*
Daftar Pustaka : 25 Buku dan 4 Sumber Lain

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan komunikasi yang dilakukan oleh *Customer Relations* AUTO 2000 Daan Mogot dalam menangani keluhan dari pelanggan yang muncul akibat keterlambatan waktu servis kendaraan Toyota pelanggan serta untuk mengetahui hambatan dan cara mengatasinya pada saat menjalankan penanganan keluhan tersebut.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan Kualitatif. Teknik yang digunakan adalah observasi berpartisipasi dan wawancara dengan 1 (satu) Informan Kunci dan 5 (lima) Informan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, keluhan keterlambatan waktu servis dibedakan menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu lama waktu panggilan dan penerimaan kendaraan kepada petugas servis, lama waktu servis kendaraan dan lama penyerahan kendaraan. Penerapan komunikasi yang dilakukan oleh *Customer Relations* AUTO 2000 Daan Mogot sudah berjalan dengan baik. Peran komunikasi dilakukan dengan pendekatan komunikasi antarpribadi yaitu pendekatan humanistik, pragmatis dan penerapan *Relations Dialectics Theory*. Dengan menerapkan seluruh pendekatan tersebut diharapkan proses penanganan keluhan dapat lebih efektif.