

ABSTRAK

Nama/NIM : Brigita/2010-52-042

Judul : Pola Penyelesaian Keluhan Pelanggan di PT. Astra Internasional, tbk (AUTO2000)

Jumlah halaman : v; 63 halaman

Kata Kunci : Pola Penyelesaian keluhan

Daftar Pustaka : 17 judul, 4 sumber lain, 1986-2013.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pola penyelesaian Keluhan Pelanggan yang dilaksanakan oleh *Customer Relations* AUTO2000. Mengetahui pola-pola yang digunakan, dan melihat bagaimana struktur-struktur didalamnya dalam menjalankan pola. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian studi kasus dengan design tunggal holistic (tipe satu), serta melakukan wawancara mendalam dan observasi. Ada lima (5) langkah yang diperhatikan dalam penyelesaian keluhan pelanggan di AUTO2000. Kelima langkah tersebut adalah (1). Pelanggan menyampaikan keluhan ke perusahaan. (2). *Customer Relations* akan menjawab keluhan pelanggan. (3). Dimana pelanggan belum puas atas jawaban yang diberikan oleh perusahaan. (4). Pelanggan masih tetap tidak puas dengan jawaban yang diberikan. (5). Keluhan yang berkelanjutan. Dalam penyelesaian keluhan pelanggan terdapat divisi-divisi lain yang membantu *Customer Relations* tergantung divisi mana yang terkait dalam masalah tersebut. Dalam penyelesaian keluhan, *Customer Relations* memberikan quick respon dan segera mendiskusikan dengan karyawan terkait. Namun dari masing-masing pihak perlu menetapkan *deadline* dalam penyelesaian keluhan pelanggan agar penyelesaian keluhan tepat waktu.